

مهارات الاتصال والتفاعل والعلاقات الإنسانية

إعداد

دكتورة أمانى عبد الفتاح على



مكتبة الأنجلو المصرية

إهداء

إلى كل من أراد الاستمتاع بالحياة والتمتع بالأمن والاستقرار
النفسي والاجتماعي، إلى كل من سعي جاهداً للعمل وبذل النفيث
والغالي من أجل الوصول إلى النجاح وفقد في الطريق راحة البال
والشعور بالأمن والأمان، أهدى إليهم جميعاً هذا الجهد المتواضع على
أمل أن يكون الشعاع الذي يطفى لنا جميعاً الطريق للتواصل مع الله
وأنفسنا والآخرين، وفقنا الله وإياكم أجمعين.

المؤلف

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى
وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ
عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ"

صَلَّى
الْعَظِيمُ

(سورة الحجرات - آية ١٣)

الفهرس

الصفحة	الموضوع
٣	الإهداء
١٥	مقدمة
	الفصل الأول
	تفسير الاتصال
١٩	تفسير الاتصال
٢١	مفهوم الاتصال
٢٤	المفهوم الإسلامي للاتصال
٢٥	عناصر الاتصال
٣١	أهداف الاتصال
٣٣	الحاجة إلى الاتصال
٣٤	وظائف الاتصال
٣٥	أساليب الاتصال
٣٨	خصائص الاتصال
	الفصل الثاني
	مهارات ونماذج الاتصال
٤٣	تعريف مهارات الاتصال
٤٥	مهارات الاتصال الأساسية
٤٩	مهارات الاتصال الفعال
٥٠	كفاءة الاتصال
٥١	العوامل التي تساعد على نجاح الاتصال
٥٤	الاعتبارات الواجب مراعاتها في الاتصال الفعال
٥٥	معوقات الاتصال
٥٨	العوامل التي تحد من فاعلية الاتصال
٥٨	الموقف الاتصالي
٦١	نماذج الاتصال
٦٦	العناصر المشتركة في نماذج الاتصال

الصفحة	الموضوع
	الفصل الثالث
	مستويات الاتصال
٧١	مستويات الاتصال
٧١	١- الاتصال الذاتي
	٢- الاتصال الشخصي (تعريفه - أهميته - خصائصه - عيوبه - مراحل تطوره - وظائفه)
٧٢	٣- الاتصال داخل الجماعة
٧٨	٤- الاتصال بين المجموعات الصغيرة (صفاته - وظائفه)
٧٨	٥- الاتصال في المؤسسات (أهميته - اتجاه الاتصال)
٧٩	٦- الاتصال الجماهيري (تعريفه - وظائفه - خصائصه)
٨١	مستويات الاتصال داخل الأسرة
٨٣	الحاجة إلى اللغة
٨٤	اللغة والاتصال
٨٤	الاتصال لدى الأطفال
٨٦	مراحل تطور التواصل لدى الأطفال
٨٨	العوامل التي تؤثر في النمو اللغوي للطفل
	الفصل الرابع
	مهارات الاستماع والحديث
٩٥	نظريات تفسير تعلم الطفل اللغة منها
٩٥	نظرية المدرسة السلوكية (مدخل المحاكاة أو التقليد - مدخل التعزيز)
٩٨	أهم مهارات الاتصال التي يجب تدريب الأطفال عليها
٩٩	أولاً: مهارات الحديث
١٠٠	- مكونات مهارة الحديث
١٠١	- مقومات عملية الحديث
١٠٢	- أهمية مهارة الحديث للطفل
١٠٢	- الحديث لاكتساب مفردات لغوية جديدة
١٠٣	- الحديث لتنمية الطلاقة
١٠٣	- أسس تعليم الحديث للطفل
١٠٤	ثانياً: مهارات الاستماع
١٠٤	- أهمية الاستماع
١٠٥	- أهمية تدريس الاستماع لطفل الروضة
١٠٥	- دور الاستماع في عملية التواصل

الصفحة	الموضوع
١٠٧	- عناصر الاستماع (اللفظية - وغير اللفظية)
١٠٩	- أنواع الاستماع (الهامشي - الانتباهي - التحليلي)
١٠٩	- الفرق بين الاستماع والسمع
١٠٩	- مستوى الفهم الاستماعي
١١٠	- مراحل عملية الاستماع
١١٢	- أسباب ضعف عملية الاستماع
الفصل الخامس	
أنواع وفنون الاتصال	
١١٧	أنواع الاتصال حسب اللغة المستخدمة فيه
١١٧	أ - الاتصال اللفظي (تعريفه - مزاياه)
١١٨	ب - الاتصال غير اللفظي (تعريفه - أهميته - وظائفه)
١٢٠	أنواع الاتصال من حيث درجة تأثيره
١٢٠	أ - الاتصال المباشر (الشخصي)
١٢١	ب - الاتصال الجماهيري
١٢١	فنون الاتصال
١٢٢	أولاً: الدعاية (أنواعها)
١٢٢	ثانياً: الإعلام (الخصائص التي تميزه)
١٢٣	ثالثاً: التعليم
١٢٤	رابعاً: الإعلان
١٢٥	خامساً: الدعوة
١٢٥	قنوات الاتصال
١٢٥	أولاً: التليفزيون (وظائفه - خصائصه)
١٢٧	ثانياً: الراديو (أهميته - خصائصه)
١٢٩	ثالثاً: السينما (وظائف الفلم السينمائي - خصائصها)
١٣١	رابعاً: الصحافة والمطبوعات (أهميتها - خصائصها - أنواعها)
١٣٣	وسائل الاتصال ودورها في تشكيل الرأي العام
الفصل السادس	
مشكلات عدم التواصل والاتصال التربوي	
١٣٩	مفاهيم التواصل والاتصال
١٤١	أهمية عملية التواصل

الصفحة	الموضوع
١٤٢	مستويات التواصل
١٤٢	أنواع التواصل (التواصل غير اللفظي - التواصل اللفظي)
١٤٣	مهارات التواصل وتنميتها
١٤٤	مشكلات تعوق تنمية التواصل لدى الأطفال
١٤٥	تصنيف اضطرابات التواصل
١٤٥	أولاً: في ضوء الأسباب المؤدية
١٤٦	ثانياً: في ضوء السن أو العمر الزمني عند الإصابة
١٤٦	١ - اضطرابات التواصل الولائية
١٤٧	٢ - اضطرابات التواصل المكتسبة
١٤٧	أ - الأطفال ذوي اضطرابات التواصل
١٤٨	ب - الراشدين ذوي اضطرابات التواصل
١٤٩	ثالثاً: تصنيف اضطرابات التواصل في ضوء المكونات المختلفة للتواصل
١٤٩	تعريف تأخر نمو اللغة
١٥٠	أسباب تأخر نمو اللغة
١٥٠	أولاً: السمع
١٥٠	- أنواع فقدان السمع (فقدان السمع التوصيلي - فقدان السمع الحسي)
١٥١	- تأثير فقدان السمع على نمو اللغة
١٥١	ثانياً: الاضطرابات العصبية
١٥١	- أنواع الاضطرابات العصبية
١٥١	أ - التخلف العقلي (الإصابة الدماغية)
١٥١	ب - المعوق حركياً (الإصابات الدماغية المتخصصة)
١٥٢	ثالثاً: الاضطرابات النفسية
١٥٢	- أنواع الاضطرابات النفسية
١٥٢	أ - فصام الأطفال
١٥٢	ب - الانطوائية الذاتية
١٥٣	ج - السلبية
١٥٣	رابعاً: البيئة
١٥٤	(الاتصال التربوي)
١٥٤	- مفهوم الاتصال التربوي
١٥٥	- مهارات الاتصال التربوي منها
١٥٥	أولاً: مهارات تحديد الأهداف التعليمية وتوضيحها
١٥٥	ثانياً: مهارة إثارة الدافعية

الصفحة	الموضوع
١٥٦	ثالثا: مهارة الإدارة الصفية الفاعلة
١٥٦	رابعا: مهارة تحديد واختيار الأساليب والإجراءات التعليمية
١٥٧	خامسا: مهارة التقويم
١٥٧	- الاتصال والتعليم
١٥٩	- علاقة الاتصال بالتعليم فى رياض الأطفال
١٦٠	- القيمة التربوية للاتصال
١٦١	- اتجاه سير الاتصال داخل الإدارة التربوية
١٦١	أولا: اتجاه هابط من أعلى إلى أسفل
١٦٢	ثانيا: اتجاه صاعد من أسفل إلى أعلى
١٦٢	ثالثا: الاتصال الأفقى
١٦٢	- مشكلات الاتصال التربوى وطرق التغلب عليها
١٦٣	١- مجال الاتصال
١٦٣	٢- الاستعداد
١٦٣	٣- ضعف أجهزة الإرسال والاستقبال
١٦٣	٤- عطب قناة الاتصال
١٦٣	٥- التشويش
١٦٤	٦- المواقف الطارئة
١٦٤	٧- عدم إتقان المرسل لمهارات الاتصال الأساسية
١٦٥	- طرق تحسين مهارات الاتصال التربوي
	- أهم الاستراتيجيات التى تستخدمها المعلمة لتنمية التعبير والتواصل
١٦٦	لدى الطفل
١٦٦	أولا: بناء بيئة إيجابية داعمة
١٦٦	ثانيا: تنظيم قاعة النشاط
١٦٧	ثالثا: وضع القوانين
١٦٨	رابعا: إدارة الأعمال المقعدية
	الفصل السابع
	التفاعل الاجتماعي
١٧٣	تفسير التفاعل الاجتماعي
١٧٥	مفهوم التفاعل الاجتماعي
١٧٧	شروط حدوث التفاعل الاجتماعي
١٧٨	أهمية التفاعل اللفظي

الصفحة	الموضوع
١٧٩	وسائط التفاعل الاجتماعي (وسائط لفظية - وسائط غير لفظية)
١٧٩	مراحل التفاعل الاجتماعي عند بيلز (التعرف - التقييم - الضبط - اتخاذ القرارات - ضبط التوتر - التكامل)
١٨١	المشاركة والتفاعل
١٨١	أنماط التفاعل الاجتماعي عند بيلز
١٨١	١- التفاعل الاجتماعي المحايد (الأسئلة)
١٨٢	٢- التفاعل الاجتماعي المحايد (الإجابات)
١٨٢	٣- التفاعل الاجتماعي الانفعالي (السلبي)
١٨٢	٤- التفاعل الاجتماعي الانفعالي (الإيجابي)
١٨٣	- التفاعل الصفي
١٨٣	- أنماط التفاعل الصفي
١٨٣	أولاً: نمط الاتصال وحيد الاتجاه
١٨٤	ثانياً: نمط الاتصال ثنائي الاتجاه
١٨٤	ثالثاً: نمط الاتصال ثلاثي الاتجاه
١٨٥	رابعاً: نمط الاتصال متعدد الاتجاه
١٨٦	- استراتيجيات التفاعل الصفي
١٨٧	- نظم التفاعل الصفي
١٨٨	- قوة التفاعل داخل الفصل الدراسي
١٩٠	- التفاعل اللفظي في غرفة الدراسة (نظام فلاندرز)
١٩٥	- نظام فكس للتفاعل اللفظي
١٩٦	- الفرق بين نظام فلاندرز ونظام فكس
الفصل الثامن	
العلاقات الإنسانية	
١٩٩	- ماهية العلاقات الإنسانية
٢٠٠	- مفهوم العلاقات الإنسانية
٢٠١	- أهداف العلاقات الإنسانية
٢٠٢	- أسباب تكوين علاقات إنسانية
٢٠٢	(المظهر الخارجي - الفائدة المتوقعة - التشابه - الاختلاف - التقارب)
٢٠٣	- مبادئ العلاقات الإنسانية
٢٠٥	- أمور ضرورية لتطبيق العلاقات الإنسانية
٢٠٥	(الحوافز - الإصغاء - إصدار الأوامر والتعليمات - إشراك الأعضاء المعنيين - وضوح وسهولة الاتصال - التركيز على المشكلة)

الصفحة	الموضوع
٢٠٦	- العلاقات الإنسانية ونتائج دراستها
٢٠٦	- نماذج لتصنيفات العلاقات الإنسانية
٢٠٦	أ - العلاقة بين الوالدين
٢٠٨	ب- العلاقة بين الوالدين والطفل
٢٠٨	ج- العلاقة بين الأخوة
٢٠٩	- العلاقات الإنسانية ثمرة الاتصال والتفاعل
٢١٠	- العلاقات الإنسانية في الدين الإسلامي
٢١٢	- القواعد الإسلامية في العلاقات الإنسانية
٢١٣	- العلاقات الإنسانية والصحة النفسية
٢١٤	- العلاقات الإنسانية في المدرسة
٢١٤	- المعلم والعلاقات الإنسانية مع التلاميذ
٢١٥	- مقترحات للمعلم لتكوين علاقات إنسانية مع التلاميذ
٢١٦	- العلاقات الإنسانية بين المدير والمدرسين
٢١٩	المراجع

مقدمة

الاتصال ظاهرة إنسانية موجودة منذ أن خلق الله البشر، وهو عملية مستمرة وضرورة من ضروريات الحياة ولا يمكن الاستغناء عنه، فالإنسان بطبيعته اجتماعي ولا يستطيع أن يعيش بمعزل عن الآخرين، وهو دائماً في شبكة علاقات مع المحيطين به على مدار اليوم، فالإتصال عبارة عن عملية يتم من خلالها نقل مجموعة من المعلومات والأفكار والآراء والمعتقدات من المرسل إلى المستقبل خلال قناة اتصال معينة بهدف التأثير عليه، ويتحقق هذا من خلال حدوث عملية التفاعل بين الطرفين فالإتصال يعتبر إحدى عمليات التفاعل المتمثل في التأثير المتبادل بين فردين أو أكثر، بحيث يؤثر كلاً منهما في الآخر ويتأثر به وتصبح استجابة أحد الطرفين مثير للطرف الآخر، فالتفاعل ما هو إلا فعل ورد فعل بينهما مع محاولة كلاً منهما الإتفاق مع الآخر من أجل الوصول إلى حل يرضى الاثنين، ويساعدهم على تكوين رابطة تربط بينهما بهدف إحداث توافق بين رغبات كلاً منهما في جو من المودة والألفة، وهنا تتكون العلاقات الإنسانية، وهذا يوضح لنا أن التفاعل لكي يتم لابد من حدوث اتصال مسبق، والعلاقات الإنسانية لكي تتكون لابد أن يسبقها تفاعل اجتماعي، وهذا يؤكد أن العلاقات الإنسانية تعتبر ثمرة الاتصال والتفاعل والهدف المرجو منها، فنحن نتصل بالآخرين من أجل إشباع رغباتنا وحاجتنا، وهذا لا يتم من خلال الاتصال فقط المتمثل في نقل هذه الرغبات والحاجات، ولا يتم أيضاً من خلال تأثير كلاً منا في الآخر بل يتحقق عندما نصل إلى درجة حدوث التوافق والترابط بيننا في جو من الود والألفة والحب وهنا نصل إلى تكوين العلاقات الإنسانية.

والآن يطرح السؤال نفسه هل نحن في العصر الحالي نحتاج إلى الاتصال أم نحتاج إلى التواصل؟

الإجابة نحن الآن في حاجة ماسة إلى التواصل المتمثل في نقل المعلومات والأفكار من المرسل والمستقبل بصورة واضحة سواء كانت لفظية أو غير لفظية بحيث تساعد كلا الطرفين للوصول إلى حل يرضى كلاهما، فالتواصل ما هو إلا تفاعل اجتماعي، فما أحوجنا لهذا التواصل مع المحيطين بنا حتى ننعم بالأمن

والاستقرار النفسي والاجتماعي الذي فقده الكثير منا خلال ضغوط الحياة، وهذا ما دفعني إلى السعي جاهدة من أجل إعداد هذا الكتاب المتواضع على أمل أن ينتفع به في هذا المجال، وفقني الله وإياكم إلى ما يحب ويرضى.

المؤلف

د/ أمّتي عبد الفتاح

١ رمضان ١٤٣٢هـ



الفصل الأول

تفسير الاتصال

الفصل الأول تفسير الاتصال

مقدمة :

حظي الاتصال الإنساني باهتمام كبير في السنوات الأخيرة. وهو يعتبر من الأمور الحيوية الهامة بالنسبة لمختلف الجماعات. فعن طريق الاتصال يتمكن مختلف أفراد المجتمع من توصيل خبراتهم ومعلوماتهم ووجهات نظرهم إلى الآخرين. وفي غياب نظام اتصالي فعال بين أفراد أي مجتمع لا يمكن لأفراد هذا المجتمع العمل معاً في سبيل تحقيق أهداف مشتركة.

ومنذ وجد الإنسان على هذه الأرض والاتصال يلعب دوراً هاماً في حياته. فالإنسان البدائي لم يكن يعرف اللغة ولكنه كان يتصل بغيره عن طريق الأصوات والإشارات والرموز وغير ذلك من أساليب الاتصال. وبمرور الزمن وتقدم الإنسان استطاع أن يكون لنفسه لغة لتكون وسيلة تفاهم واتصال بالآخرين، وعن طريق هذا الاتصال يدرك الإنسان حاجاته ويحصل على ما ربه ويعبر عن آلامه وآماله وعواطفه.

وقد لا يكون من المبالغ فيه القول بأن الإنسان منذ لحظة خروجه من الرحم البشري للرحم الاجتماعي، وهو في اتصال دائم وبلا انقطاع مع ذاته والمحيطين به وبالعالم الأشياء والأحياء من حوله. فعبر العصور والحقب التاريخية المتفاوتة والثقافات المتعددة، كان الاتصال عصب الفعل التشكيلي للحضارة والتجمع البشري، فالإنسان ككيان مفكر ومتسائل تجاه ذاته والآخرين والعالم يتميز عن بقية الكائنات الحية بمزية الإدراك والحضور المعرفي والقدرة أيضاً على التعبير عن هذه المدركات، وتلك المعارف بوساطة اللسان. فالإنسان البدائي منذ القدم كان على اتصال بالطبيعة وبالعالم الأشياء، ولكنه كان يفتقر للوسيلة القادرة على ربطه بكل ما حوله من كائنات بشرية أخرى، وبالعالم الأشياء بطبيعة الحال.

فظاهرة الاتصال بين الأفراد والأمم والشعوب ظاهرة قديمة وأساسية لأن المجتمع الإنساني يقوم على مقدرة الإنسان على نقل أفكاره ونواياه ورغبته ومعلوماته وخبراته إلى الآخرين، كما إنها ظاهرة هامة لأن القدرة على الاتصال بالآخرين تزيد من فرص الفرد في البقاء.

فالاتصال منذ قيام حضارات التجمع البشرية كان ولا يزال عصب انتماء الإنسان لبني جنسه من أفراد المجتمع، ووسيلة لتحقيق التناغم الجمعي بين أفراد المجتمع. فالإتصال يهيئ للمجتمع فرصة تنظيم وإيراز هويته الثقافية التي تميزه عن المجتمعات الأخرى، ففي ظل وجود الإنسان في تجمعات بشرية يتعايش فيها مع الآخرين، فإنه حتماً وبالضرورة سيتفاعل ويتصل بمن حوله من كيانات بشرية، فالإنسان مخلوق اتصالي، وهذا هو السبب في كونه اجتماعياً، وتركيبية الإنسان الاتصالية ذاتها هي التي تدفع الإنسان للانخراط في بيئة اجتماعية يتألف فيها مع من يماثلونه أو يخالفونه في الطباع.

والإتصال عملية إرادية عن طريقها يتم نقل المعلومات والآراء والتوجيهات من فرد إلى آخر أو من فرد إلى جماعة أو من مجموعة إلى أخرى، وهو التعبير الإنساني عن فعالية الطموح والرغبة في التطور، ومظهر إدراك الإنسان لفرديته، وضرورة التفاعل الإيجابي مع المجتمع، مستخدماً جميع حواسه ومداركه وقدراته الذهنية والجسمية فهو يرسل ويستقبل معاً. ولهذا يمكن التأكيد على أن الإتصال لا يتحقق إلا من خلال التفاعل الذي يتم بين الفرد والمجتمع، والاتصال مستمر لا يتوقف حتى في الحياة اليومية العادية، إذ يرسل الإنسان ويستقبل عندها هائلاً من المعلومات والخبرات، فلو تتبعنا الحياة اليومية لأي إنسان، وما تتضمنه من أفعال ورغبات وسلوكيات وخبرات جديدة وآراء وتعامل مع الآخرين، لوجدنا أنها شبكة من الإتصال المستمر الذي لا ينقطع، بل إن من العلماء من يقول بأن هناك اتصالاً مع النفس أي اتصال الفرد بذاته، ولعل من أهم ظواهره: (التأمل - الملاحظة - التقليد - الاستنتاج - ثم الإبداع والابتكار في مراحل متقدمة منه).

كما أن الحياة التي نعيشها بصورة عامة وشاملة تعتمد في جوهرها، أو في أساسها على عملية الإتصال التي تحدث بصورة مستمرة في كل لحظة بين أبناء البشر في جميع المجالات الحياتية، والتي دونها من الصعب أن يعيش الإنسان ويستمر في العيش لفترة طويلة من الوقت، كما يجب وكما هو مطلوب. والاتصال الذي نحن بصدد الحديث عنه هنا، يعني العيش المشترك مع الأفراد الآخرين والجماعات الأخرى والقيام بعملية تبادل أوجه النشاط والتفاعل المختلفة والتي عرفت منذ أن عرف الإنسان معنى القيام بتبادل العلاقات والمنفعة مع الأفراد الآخرين الذين يتواجدون ويعيشون معه في نفس المكان والمحيط والبيئة التي تحكمها عادات وتقاليد خاصة بها، ومن الممكن أن تجمع بين جميع الأفراد بصورة غير مباشرة.

فالإتصال عملية تتضمن فردين على الأقل، أى أنها عملية ذات طريق مزدوج لا يستطيع أحد الفردين أن يتصل بالآخر ويتعامل معه إلا على أساس من الإدراك المشترك والمفاهيم والمعاني المشتركة.

ويتميز المجتمع الإنساني بأنه مجتمع اتصالي، فظاهرة المجتمع البشرى فى أساسها هى ظاهرة اتصالية بحثة، وتسهل أغراض المجتمع البشرى من ناحية، وتحقق الهدف الإنساني من التجمع من ناحية أخرى، ومن غير الطبيعى أن يظهر تجمع بشرى على هذا الكوكب، دونما اتصال يهئ له هذا الوجود.

مفهوم الاتصال :

يعد موضوع الاتصال من أكثر الموضوعات تداولاً بين مختلف التخصصات العلمية. فهو حلقة وصل بين المجالات العلمية المختلفة، وبالتالي فإن مفهوم الاتصال يعد من المفاهيم الجوهرية، فى مختلف العلوم الإنسانية، بل والطبيعية أيضاً. فلم يقتصر الاهتمام به على مهنة بعينها، أو تخصص بعينه. وإنما تناولته كل فرع من فروع المعرفة، من خلال زاوية اهتماماته الخاصة.

وبالتالى تعددت زاوية تناول مفهوم الاتصال بتعدد التخصصات التى تناولت موضوعه، تبعاً لهدف الفرع الذى يقوم بالتعرف عليه، ولجوانب السلوك الاتصالي التى تكون موضعاً لتأكيداه واهتمامه.

وللاتصال تعريفات كثيرة منها تعريف يسرية سعيد حسنين (١٩٩١) الذى ترى فيه أن الاتصال هو:

- ١- عملية اجتماعية فى المقام الأول، وهذه العملية فى جوهرها عملية تفاعل بين طرفين.
- ٢- وهذا التفاعل يتحدد فى ضوء مجموعة من المتغيرات أهمها تحديد الهدف من الاتصال ونوعيته ووسائله والعلاقة بين طرفي الاتصال.
- ٣- ويتضمن الاتصال عناصر رئيسية هى: (المرسل أو المصدر، والرسالة وهى المضمون أو المحتوى الذى يراد نقله من المرسل للمستقبل والوسيلة هى التى تنقل مضمون الرسالة أو محتواها، والمستقبل هو الذى توجه إليه الرسالة، وأخيراً التغذية المرتدة، ويقصد بها استجابة المستقبل للرسالة التى تلقاها.
- ٤- ويستهدف الاتصال القدرة على التأثير من خلال نقل المعلومات والمهارات والاتجاهات والتبادل الفكري والوجداني بين طرفي الاتصال.

٥- وذلك من خلال وسائل متعددة ومتنوعة أهمها مجموعة الخبرات الهادفة المباشرة ومجموعة وسائل الرموز ومجموعة الوسائل السمعية والبصرية.

٦- وتنوع أهداف الاتصال وتتشكل وفقاً للميدان الذي يمارس فيه، فقد تكون توجيهية أو تعليمية أو إدارية أو إعلامية ... الخ.

وعرف وليد فتح الله بركات (١٩٩١) الاتصال بأنه عملية نقل المعلومات والآراء والاتجاهات من المصدر إلى المستقبل بغرض التأثير عليه لهدف ما، وهو لا يعنى توجيه رسالة من جانب معين إلى طرف آخر، ولا يعنى البث أو الإرسال من جانب واحد، فالإتصال هو تفاعل بالرموز اللفظية وغير اللفظية بين طرفين أحدهما مرسل يبدأ الحوار، والثاني مستقبل يكمل الحوار، ويقوم الاتصال على مشاركة المعلومات والصور الذهنية والآراء.

كما عرف إبراهيم أبو عرقوب (١٩٩٣) الاتصال بأنه عملية تفاعل اجتماعية Social Interaction، تهدف إلى تقوية الصلات الاجتماعية في المجتمع عن طريق تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر التي تؤدي إلى التفاهم والتعاطف والتجاذب أو التباغض.

وترى زينب عبد الرازق غريب (١٩٩٣) أن الاتصال يعتبر إحدى عمليات التفاعل التي يتم من خلالها تبادل الأحوال الذاتية والأفكار والمعتقدات والمعلومات والمشاعر والاتجاهات بين فردين أو جماعة من الأفراد، بهدف مشاركة الخبرات والتجارب والأفكار مع الآخرين للعمل على إشباع حاجاتهم وإثبات ذاتهم وتدعيم العلاقات بينهم وصولاً للتفاهم ووجهات النظر المتقاربة.

وعرف متولى قنديل (٢٠٠٥) الاتصال بأنه عملية نقل معنى أو رسالة من فرد إلى آخر، وقد تكون هذه الرسالة المنقولة أو المتبادلة فكرة أو اتجاهًا عقلياً أو مهارة عمل أو فلسفة معينة للحياة أو أي شيء آخر يعتقد هذا الفرد في أهمية نقلها وتوصيلها للآخرين.

ويرى صالح دياب هندی (١٩٩٥) أن الاتصال هو العملية التي يمارسها الإنسان مع الآخرين لتشير إلى تفاعله معهم بواسطة العلامات والرموز، وقد تكون هذه الرموز حركات أو صوراً أو لغة أو أي شيء آخر، وتعمل كمنبه للسلوك من أجل إحداث تأثير معين فيه.

ورغم هذا الاختلاف بين الباحثين والعلماء في تعريف الاتصال فإن هناك اتفاق عام بينهم يعد فيه الاتصال أساس المجتمع، وأن كل ما يتصل بانتقال الأفكار والمعلومات يدخل ضمن هذه العملية، ومع ذلك فإن كلمة الاتصال

Communication في اللغة الإنجليزية يعود أصلها إلى المطلع اللاتيني Communis، بمعنى الاشتراك في المعلومات والأفكار والاتجاهات مع الآخرين، والقيام بالاتصال يعني محاولة إيجاد نوع من المشاركة مع شخص آخر، أي محاولة إشراكه في المعلومات أو الاتجاهات.

وعرف فرانك و كارل (Frank & Carlee, 1972) الاتصال الإنساني بأنه اتصال لغوي، فاللغة هي أداة الاتصال، وعبرة عن نظام من الرموز Symbols Codes لها معان أعطاه إياها الإنسان، والرمز هو الشيء الذي يمثل أو يرمز إلى شيء آخر.

ويعرف (Lind Yren, 1973) الاتصال الإنساني بأنه عملية مفردة، ولكنه عبارة عن مجموعة من القوى المتعددة والمتداخلة التي تتفاعل في موقف اتصال متحرك، بل أن أي نشاط يؤثر في الاتصال الإنساني هو في حد ذاته مركب من عناصر متفاعلة فيما بينها.

وعرفه (Evrett Rogers, 1973) بعملية نقل المعلومات والآراء والاتجاهات من المصدر إلى المستقبل بغرض التأثير عليه.

ويعرف تشارلز كولي "الاتصال بأنه أساس العلاقات الإنسانية، وليس شيئاً قائماً بذاته، ويمكن من خلاله أن تتطور هذه العلاقات، وهو يشمل الرموز والمعلومات والأفكار والتجارب.

ولقد اشتقت كلمة اتصال Communication من الكلمة Communis وتعني المشاركة Sharing. فالإتصال هنا يعني الاشتراك في المعلومات، أو تبادل المعلومات والمشاعر والاتجاهات.

ويعرفه قاموس "أوكسفورد" بأنه نقل وتوصيل، أو تبادل الأفكار والمعلومات (بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارات).

ويرى (Dannimo, 1978) الاتصال هو مشاركة في فكرة أو اتجاه أو موقف، ونصادق من يتفق معنا في الأفكار.

ويعرفه (Noel & Ritatimms, 1982) بأنه عملية اجتماعية تتضمن مصدر أي فرد ينقل رسالة من أي نوع، والرسالة لفظية أو غير لفظية تنقل للمتلقى عبر قناة الاتصال، وتلعب المهارة دوراً مهماً في اختيار وتحديد عناصر العملية الاتصالية.

ويشير "مايرز" (Myers, 1985) إلى أنه على الرغم من أن الأسرة وحدة صغيرة في المجتمع، إلا أنها تتعرض لكثير من التأثيرات والعوامل التي تجعل لها خصائصها، وأساليب الاتصال الخاصة بها، والتي تسمى بنظام الاتصال الأسري Family Communication System.

أما قاموس "ويبستر" فيوضح مصطلح الاتصال Communication على أنه عمليات تبادل المعلومات بين الأفراد، من خلال النظام الرمزي المتعارف عليه. وأضاف هذا التعريف أن عمليات الاتصال بين الأفراد تتم بصورة تبادلية، كما أن لها نظاماً رمزياً متعارفاً عليه بين هؤلاء الأفراد.

المفهوم الإسلامي للاتصال :

الاتصال هو أساس الحياة وجوهرها، وهو السر الذي تستمر به الحياة وتتمو، وحياة اليوم - كما هو الحال بالنسبة لحياة الماضي والمستقبل - تعتمد على الاتصال في بنائها ونمو حضارتها. والاتصال وسيلة تنمو المعارف به، وتنقل المهارات من خلاله، ويوجد الإبداع، وبه تتقارب الأمم وتتعارف، وبه تتلاحم الأمم والشعوب وتتلاقى القيادات، وتتصهر الثقافات وتتلاشى الحزابات والاختلافات، وتذوب الفوارق والطبقات وتفهم الأمة بعضها بعضاً، ويقرب الحاكم من المحكوم والمحكوم من الحاكم، وهو على مستوى الأفراد مهم وعلى مستوى الجماعات أهم، وعلى مستوى الدول والأمم أكثر أهمية وخطورة.

والاتصال أمر حيوي لا غنى للإنسان عنه. فيفترض - في الظروف العادية - أنه يضيف جديداً، أو يمثل معلومات جديدة للمستقبل، أما إذا كان قد سمعه فهو لا يمثل جديداً للمستقبل ولا يزيد في خبرته، فهو لا يدخل ضمن الاتصال المعرفي الذي يترتب عليه وجود خبرة جديدة أو علم جديد أو معرفة جديدة، ولكن حتى في الظروف التي من هذا النوع - حيث لا يضيف إلى المستقبل جديداً - فإننا نقول إن الاتصال قد تم من الناحية المادية ومن ناحية الظروف الزمنية والمكانية، أي أنه وجد لدينا مرسل يتكلم بلغة يفترض أن المستقبل يفهمها ويعيها، وأن الحديث تم وانتقل من المرسل إلى المستقبل.

فالإسلام أوجد أخلاقاً وآداباً للاتصال الإنساني، بحيث أنه نهى أن يتحدث شخصان في وجود شخص ثالث، نظراً للحرج الذي سيعيشه ذلك الشخص في مثل تلك الظروف.

قال صلى الله عليه وسلم: " إذا كانوا ثلاثة فلا يتناجي إثنان دون الثالث " (متفق عليه).

كما قال صلى الله عليه وسلم: " إذا كنتم ثلاثة فلا يتناجي اثنين دون الآخر حتى تختلطوا بالناس من أجل أن ذلك يحزنه ".

وقوله تعالى: " ومن آياته أن خلق لكم من أنفسكم أزواجاً لتسكنوا إليها وجعل بينكم مودةً ورحمةً إن في ذلك لآياتٍ لقوم يتفكرون " (سورة الروم: الآية ٢١).

كما أن الإسلام نهى عن إفشاء الأسرار في الأحداث أو نقلها بين الناس أو محاولة النيل من الآخرين من نقل الحديث بين شخص وآخر أو بين مجموعة أشخاص، كما أن الإسلام وضع قواعد وأسساً للاتصال الإنساني بين المسلمين وحتى مع غير المسلمين، وقد جعل الإسلام الاتصال الإنساني يعتمد على القول الحسن ونبذ القول الباطل، وقول الخير والامتناع عن قول الشر.

فقال الله سبحانه وتعالى: " فبشر عباد، الذين يسمعون القول فيتبعون أحسنه أولئك الذين هداهم الله وأولئك هم أولوا الألباب " (سورة الزمر: الآية ١٨، ١٧).

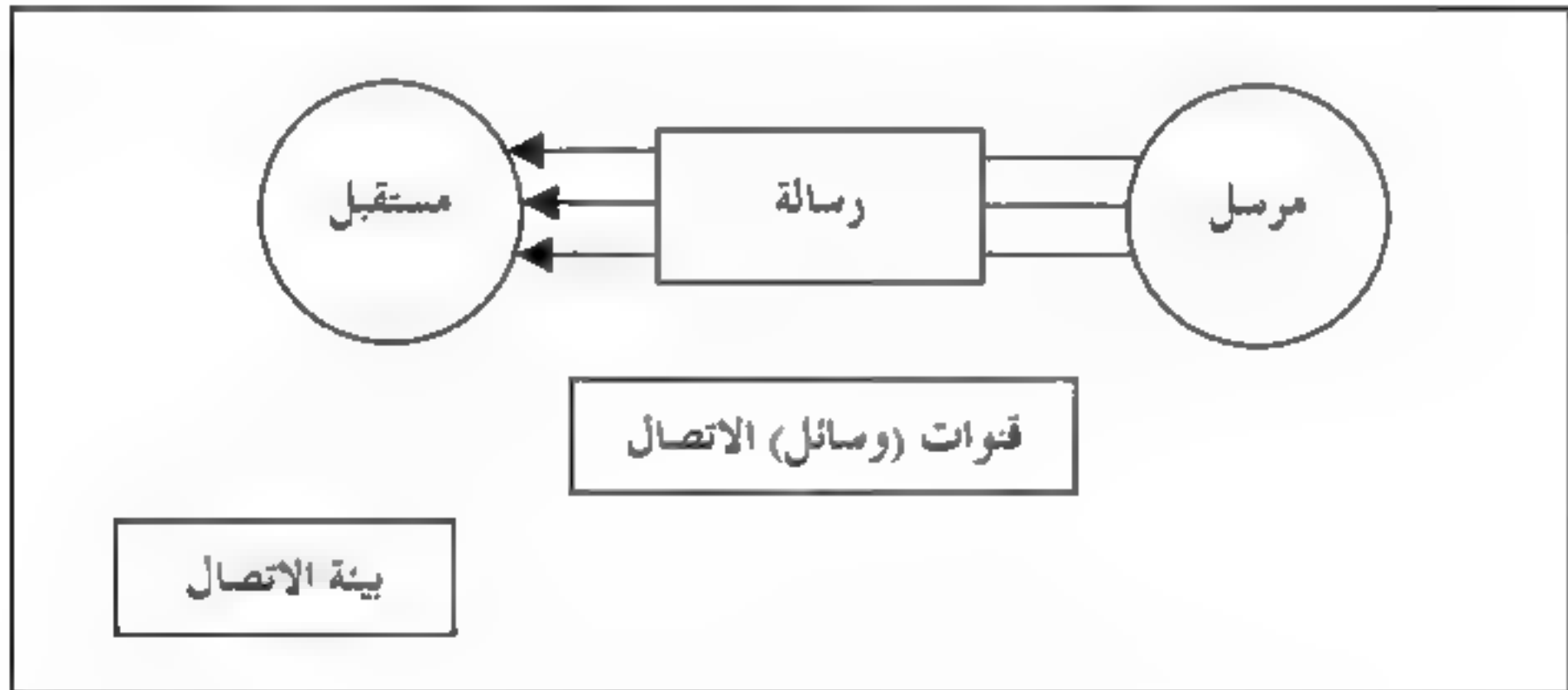
ومعنى أحسنه هنا أى أهداه وأرشده، ولعل أسمى درجات الاتصال التي يمارسها المسلم هي الاتصال مع خالقه، وخالق كل شئ من خلال الصلوات والعبادات والأذكار والأدعية التي يمارسها، فالمسلم يتوجه إلى الله من خلال الصلاة خمس مرات يخلو فيها بنفسه وبتعبده ربه، ويتقرب إليه ويضع أعلى وأغلي شئ عنده وهي جبهته أو جبينه على الأرض - كما أسلفنا ذلك - عبادة وتقرباً ودعاء لربه سبحانه وتعالى، ولذلك جاء في الحديث النبوي الشريف: "أن أقرب ما يكون العبد إلى ربه وهو ساجد"، وقد تقدم توضيح هذا الأمر، وإذا أيقن العبد باستجابة الله له فانه لا يخيب رجاءه والله لا يرد دعوة الداعي إذا دعاه، فإذا لم يستجب له عوضه عنها أو أخرها له بما هو أعظم.

عناصر الاتصال :

تشمل عملية الاتصال عناصر رئيسية خمسة لها صفاتها الخاصة التي يجب أن يفهمها كل مهتم بالعملية حتى يستطيع ضمان نجاحها، وهذه العناصر هي: المرسل، والمستقبل، والرسالة، ووسيلة الاتصال، والبيئة التي تتم من خلالها عملية الاتصال.

وتتضح هذه العناصر في مشهد من مسرحية إذا يكون المرسل في هذه الحالة هو الممثل أو مجموعة الممثلين الذين يقومون بالتمثيل، والرسالة هي مجموعة الأفكار والاتجاهات والاحساسات التي يرغب مؤلف الرواية في نقلها إلى جمهور المتفرجين، والمستقبل في هذه الحالة هم جمهور المتفرجين، ووسيلة الاتصال هي اللغة اللفظية، والأصوات الأخرى التي يسمعها المتفرج، وكذلك الحركات التي يؤديها الممثلون، أما بيئة الاتصال فتشمل قاعة المسرح بما تحويه من خشبة المسرح التي يقف عليها الممثلين والكراسي والإنارة والتهوية ومكبرات الصوت... مضافاً إليها المناظر والمشاهد التي يراها المشاهدون.

والشكل التوضيحي التالي يبين العناصر الخمسة لعملية الاتصال



فعلى سبيل المثال، في المواقف التعليمية التي تحدث داخل الفصل، تتضح هذه العناصر الخمسة .. فعندما يشرح المعلم لأطفاله، "مفهوم التصنيف" مثلاً، تكون العناصر الخمسة في هذه العملية هي المرسل (أو المصدر) وهو المعلم، والرسالة هي "مفهوم التصنيف" الذي يقدمه المعلم، والمستقبل هم أطفال الصف، والوسيلة هي اللغة اللفظية والرموز التصويرية (الرسومات) التي يسجلها المعلم على السبورة، أما بيئة الاتصال فتشمل بيئة الصف بكل ما تشمله من سبورة وكراسي وأدراج وإنارة وتهوية ... إضافة إلى المثيرات التعليمية التي أعدها المعلم لهذا الدرس مثل النماذج والمجسمات والأدوات والصور التوضيحية، التي يستخدمها المعلم لتوضيح محتوى الرسالة.

١- المرسل (المصدر) : Sender :

وهو نقطة البدء لعملية الاتصال، وقد يكون المرسل الإنسان أو الآلة فتبدأ العملية بإرسال رموز متعددة، وهي الرسالة التي توجه إلى المستقبل وهم الطلاب، فعندما يسأل المعلم (المصدر) طلابه (مستقبل) عن التطور الذي تشهده المملكة العربية السعودية في مجال التصنيع، فتكون الإجابة من الطلاب (مستقبل).

وعندما يبدأ المعلم في شرح تلك الفقرة معتمداً على وسيلة كالفديو أو التليفزيون لتوضيح ما وصلت إليه المملكة العربية السعودية في الصناعة بالأرقام والأفعال ندرك أن الدور التربوي قد تحقق من خلال الربط بين مختلف العناصر والإجابة الصحيحة.

٢- المستقبل Receiver :

وهو الطالب أو الشخص الذي يتسلم الرسالة ويحاول معرفة ما تهدف إليه. فإن كانت من المعلم فهو درس أو واجب، وإن كانت من مدير أو من مسؤول فهي مذكرة بشأن من الشؤون التي تحتاج إلى دراسة ووضع الحلول أو الإجابة المناسبة لها في كل الأحوال.

وأحياناً عند دراسة مواد دراسية بواسطة الحاسب الآلي (الكمبيوتر) تصل إلى الطلاب رسالة من المعلم من خلال الحاسب الآلي، حيث يبرمج المعلم مادته عبر المركز الرئيسي للكمبيوتر Computer Center في الجامعة مثلاً، ويعطى تعليماته مسبقاً للطلاب بأنه سوف يبعث إليهم رسالة تتضمن أسئلة لإمتحان ما ... الخ. وغالباً سيكون قد حصل على رقم سري يستعمله في الحاسب الآلي لدراسة هذه المادة، ومن هنا نجد أن استقبال الرسالة عن طريق الحاسب الآلي يعتبر نموذجاً للاتصال بين المرسل والمستقبل. وإذا طلب المعلم الإجابة على الرسالة بواسطة الجهاز أيضاً فيمكن للمعلم أن يضع رمزاً أو رقماً معيناً ويستعمله الطالب عند إرساله الإجابة للمعلم، وهذه من العمليات التربوية القائمة في الوقت الحاضر في بعض جامعات الولايات المتحدة الأمريكية والواقع أن معرفة نجاح عملية الاتصال لا تأتي إلا من خلال ما يقوم به المستقبل (الطالب) سلوكياً، ولكونه الدليل على نجاح الرسالة وتحقيق الهدف لأن عطاء المعلم الجيد، لا يعرف إلا بما يقوم به الطالب من أداء يعرفنا بأنه فعلاً حقق الهدف الذي من أجله درس هذه المادة أو تلك المواد، وإن هذه المواد زانته سعة في أفقه وعلمته من التجارب والخبرات الشيء الكثير الذي ساعده في تنمية مداركه وتحسين سلوكه باستمرار.

٣- الرسالة Message :

إن الرسالة هي الوسيط أو الموضوع بين المرسل والمستقبل، ولكي ندرك أن الرسالة قد حققت الهدف منها نعود إلى نوع السلوك الذي يؤديه المستقبل، فإذا تطابق هذا السلوك مع الهدف أو الغرض نستطيع أن نقول إن الرسالة قد حققت عملية الاتصال. ويمكن أن نعرف هذا من المثال التالي: قدم معلم مادة (الحاسب الآلي) برنامجاً شيقاً إلى الطلاب وأردنا أن نعرف إذا ما عرف الطلاب كيفية التعامل مع البرنامج مثل قيامه بعمل برنامج مماثل، أو قيامه بوضع الحل اللازم لمدى فهمه للبرنامج، وذلك من خلال تجربة يجريها أمام المعلم وزملائه في الفصل، وهو ما يوصلنا إلى تحقيق الهدف.

٤- الوسيلة أو قناة الاتصال Channel :

وهي التي تجيب على الجزئية (كيف) من سؤال "لأسويل" وقصد بها الطريقة، أو القناة، أو الوسيلة، التي يتم عن طريقها نقل الرسالة من المتصل أو المرسل، إلى المستقبل.

وتختلف هذه الوسيلة وفقاً لهدف الرسالة، وطبيعة المتلقى - المعنى - بتلك الرسالة، وتتنوع الوسيلة أو قناة الاتصال التي تمر من خلالها الرسالة من المرسل إلى المستقبل. ومثال ذلك: الحديث أو اللغة، الكتب، الخطابات، المطبوعات، الخرائط، الرسوم واللوحات، الأفلام، الإذاعة، التلفزيون، اللقاءات والاجتماعات ... الخ.

ولابد للرسالة أن تسلك أحد هذه القنوات، أو عدداً منها، وإلا توقفت عملية الاتصال. وتشير متغيرات الوسيلة إلى المسارات التي من خلالها ينقل المتصل رسالته إلى المتلقى أو المستقبل.

وتكشف بعض البحوث عن تفوق الوسائل المرئية، أو المسموعة معاً، على الرسائل المكتوبة، من حيث قدرتها على التأثير، وتغيير الاتجاهات، وتعديل السلوك، إلا أن ذلك الأمر غالباً ما يتوقف على طبيعة الرسالة، وخصائص المستقبل لها.

ويتوقف اختيار وسيلة الاتصال أو قناة الاتصال على عدة عوامل من أهمها: موضوع الرسالة، الهدف منها، طبيعة المستقبل للرسالة، مستوى فهم المستقبل وإدراكه، وقدرته على استيعاب الرسالة والتفاعل معها، والبيئة الاجتماعية والثقافية التي يتم من خلالها الموقف الاتصالي بشكل عام.

٥- التغذية المرتدة :

وهي الإجابة التي يجب بها المستقبل عن الرسالة التي يتلقاها من المصدر، ويأخذ الرجوع أشكالاً مختلفة في صورة رسالة مضادة يتلقاها المصدر يحدد من خلالها السلوك الصادر عن المستقبل، وعما إذا ما فهمت الرسالة أو لا. ويجب أن يأخذ في الاعتبار أن أي عملية اتصال بدون تغذية مرتدة تعتبر ناقصة مبتورة لأن المصدر لا يكون لديه أي دليل على أن المستقبل قد تلقى الرسالة أصلاً، وإن كان قد تلقاها بدون تغذية مرتدة الأمر الذي يؤدي بالمصدر أن رسالته لم تحدث تأثيرها المقصود في المستقبل.

إن المحك الحقيقي لنجاح عملية الاتصال (أو ضمان فاعليتها) هو مدى تطابق الاستجابة من قبل مستقبل أو مستقبلي الرسالة مع الغاية الأصلية المتوخاة من العملية. غير أن الواقع يفيد باستحالة التطبيق التام في كل الحالات التي تجرى فيها عمليات الاتصال: فهناك صعوبات أو عوائق تحول دون ذلك من أهمها الطبيعة البشرية (يميل الإنسان إلى فهم ما يريد أن يفهمه!)، والمعاني المختلفة للألفاظ والرموز اللغوية (تعنى الكلمات أشياء مختلفة بالنسبة لكثير من الناس)، والتوقعات المسبقة (يميل المستقبل إلى الاستجابة بصورة تتفق مع توقعاته من الرسالة الصادرة إليه)، ورأي المستقبل أو تقييمه للمرسل. ولهذا فإن الاستجابة أو الأثر الناجم عن عملية الاتصال في أية إدارة، قد لا يكون متفقاً مع الغايات أو الأهداف التي تدور في ذهن المسؤولين، أو ربما لا تحدث استجابات.

عناصر الاتصال بالأطفال :

إن عناصر عملية الاتصال واحدة سواء للكبار أم للأطفال، لكن طبيعة الاتصال بالأطفال في الروضة أو المدرسة هي التي تختلف عن طبيعة الاتصال بالكبار، وعليه نشير في هذا الصدد إلى التالي:

- **المرسل:** يلزم أن تتوافر لدى المرسل مهارات ترميز تمكنه من وضع المضمون في رموز بحيث يحدث أعمق تأثير ممكن لدى الطفل، كما يجب عليه فهم طبيعة الجمهور المستهدف في هذه المرحلة، على أن يحظى بثقة الأطفال.
- **الرسالة:** هناك عدد من الشروط الواجب توافرها في الرسالة التي يتم توجيهها للطفل وهي كالتالي:

- أن تصمم الرسالة للطفل في صيغة تثير انتباهه، وأن تصل إليه في وقت ومكان مناسبين، وأن تحمل عناصر جذابة له.
- أن تستخدم رموزاً يستطيع الطفل فكها دون عناء.
- أن تراعى موقع الطفل من الجماعة التي ينتمي إليها أو يتصل بها نظراً لما لهذه الجماعة من أثر في سلوك الطفل الاتصالي، كما أنها يجب أن تثير الحاجات الشخصية للطفل.

- يجب أن تراعى الرسالة مدى التطور أو النمو لدى الطفل في النواحي الاجتماعية والعاطفية والعقلية، والعمل على تنمية هذه الجوانب.
- يجب مراعاة عدم التشويش في دلالات الألفاظ والذي يحدث عندما يستخدم المرسل رموز "كلمات" لا يتسع لها القاموس اللغوي عند الطفل، أو تعبيرات لا تقوى بعض المستويات الإدراكية لدى الأطفال، أو استخدام كلمات قد تحمل معنى أو مغزى معين عند المرسل بينما تختلف في معناها عند الأطفال، أو قد يحدث التشويش نتيجة لافتقار الأطفال لبعض المهارات الاتصالية.

● **الوسيلة:** يجب أن تكون الوسيلة أداة لنقل المضمون بحيث تصل للأطفال في وقت واحد أو أوقات متقاربة، وأن يكون إنتاج الوسيلة متاحاً بسهولة لمعظم أطفال جماعات المجتمع المختلفة، مع مراعاة أن تكون تكاليفها ضئيلة بالنسبة للطفل.

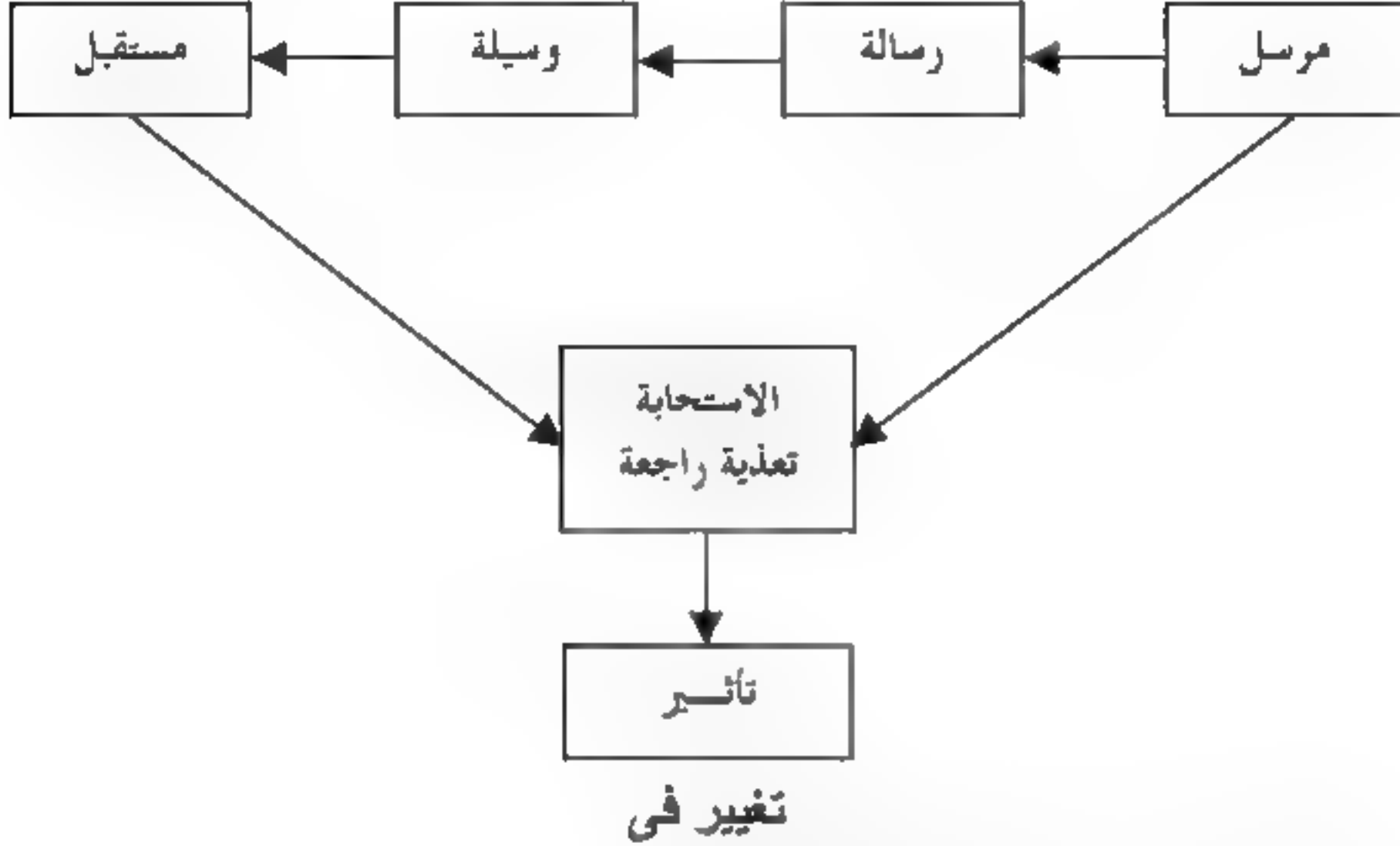
● **الجمهور:** يتألف جمهور الأطفال من أفراد يرتبطون عادة بجماعة أو عدد من الجماعات كالعائلة، وجماعة الأصدقاء أو الروضة أو المدرسة، ويقاس الجمهور هنا على أساس الآتي:

- ١- حجم الجمهور: أي عدد الأطفال الذين يتعرضون للوسيلة الاتصالية.
- ٢- تركيب الجمهور: أي الفئات الاجتماعية التي ينتمي إليها الأطفال.
- ٣- مدة التعرض: أي المدى الزمني الذي يقضيه الأطفال في اتصال مع الوسيلة.
- ٤- درجة التجانس في الجمهور: أي مدى الاختلاف بين الأطفال في عدد من المتغيرات: كالمستوى العقلي، ومدى النمو، والمستوى التعليمي والاقتصادي.

● **التغذية الراجعة:** وإن كان من الصعب التعرف على التغذية الراجعة في الاتصال بالأطفال سواء شخصياً أو اجتماعياً أو جماهيرياً نظراً لعدم التنبؤ الجيد بردود أفعال الأطفال لما تتسم به انفعالاتهم من خصوصية وتغير دائم.

أهداف الاتصال

Objectives of Communication



١- معلومات Knowledge (Information).

٢- اتجاهات Attitudes (Persuasion).

٣- سلوك Behavioral Change (Practice).

(قبول : تبني أو رفض) Adoption or Rejection

لذلك يمكن تصنيف أهداف الاتصال بصورة عامة، كما يراها المرسل القائم بالاتصال، وهي كما يلي:

١- هدف توجيهي:

وهذا النوع من الأهداف يمكن أن يحقق حينما يتجه الاتصال إلى اكساب المستقبل اتجاهات جديدة، أو تعديل وتثبيت اتجاهات قديمة موجودة عنده ومرغوب فيها، ولقد اتضح من خلال الدراسات العديدة التي أجريت في هذا المجال ان الاتصال الشخصي أقدر على تحقيق هذا الهدف من الاتصال الجماهيري.

٢- هدف تثقيفي:

يتحقق هذا الهدف أو النوع من الأهداف حينما يتجه الاتصال نحو توعية المستقبلين بأمور تهمهم، ويقصد منها مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع افقهم لما يدور حولهم من أحداث.

٣- هدف تعليمي:

عندما يتجه الاتصال نحو إكساب المستقبل خبرات، أو مهارات ومفاهيم ومعلومات جديدة، وذلك في مجالات الحياة المختلفة، حيث أن هذه الجوانب المختلفة تعود بالفائدة عليه عندما يكون في عمليات اتصال، وتفاعل مع مجموعات أخرى، أو عندما يقوم بعمل أي نوع من أنواع الأعمال الاجتماعية التي تتطلب وجود مثل هذه المعارف المختلفة التي تلعب دوراً فعالاً في حياة الفرد والمجتمع.

٤- هدف ترفيهي:

ويحقق هذا الهدف عندما يتجه الاتصال نحو إدخال البهجة والسرور والاستمتاع إلى نفس المستقبل، وذلك عن طريق القيام بإرسال الرسائل التي تحمل في مضمونها طابعاً خاصاً قائم على تحقيق الجوانب التي ذكرت، وهنا يمكن استعمال وسائل مثل: المسرحيات والأفلام والمحادثات الهزلية والساخرة التي من خلال مضمونها وعرضها تؤدي إلى حدوث التأثير الإيجابي والترفيهي على نفس الأفراد والمجتمع.

٥- هدف اجتماعي:

ويقصد به الأوضاع الاجتماعية المختلفة التي تقوم على العلاقات بين أفراد المجتمع الواحد أو المجتمعات المختلفة، ويتحقق هذا الهدف عندما يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير بعضهم البعض الآخر، وهذه العملية في حد ذاتها تؤدي إلى تقوية الصلات والعلاقات الاجتماعية بين الأفراد.

وفي الحقيقة نستطيع أن نقول إن الاتصال من الممكن أن يجمع بين أكثر من هدف في وقت واحد، والمرسل أو القائم بالاتصال يقوم بعملية الاتصال بهدف إحداث التأثير أو التغيير.

٦- هدف تنظيمي أو إداري:

ويهدف فيه الاتصال إلى تحسين سير العمل الإداري، من خلال عدة أبعاد من أهمها، جمع الأفراد في اتجاه هدف معين، ودعم التفاعل بين العاملين، وتوجيه سلوكهم تجاه الهدف. بالإضافة إلى جمع وحصر وتوفير البيانات والمعلومات لدى أصحاب القرار، بما يتيح لهم القدرة على صنع القرار، واتخاذ شكل جيد وفعال، مع متابعة التنفيذ على أرض الواقع. وبالتالي تدعيمه أو تعديله أو تغييره إذا لزم الأمر، بما يتلاءم مع احتياجات العمل، ويتوافق مع العاملين وظروف العمل بشكل عام.

كما يلعب الاتصال في المجال الإداري دوراً هاماً، يتمثل في الربط بين كافة المستويات الإدارية المختلفة، بما يحقق التناسق والتناغم بينهم، ومن ثم تحقيق أهداف العمل على الصورة المرجوة.

كما أن الاتصال يقوم بالربط بين المؤسسة أو المنشأة والبيئة المحيطة بها، حيث تمثل احتياجات البيئة المحيطة مدخلات، وتمثل السلع والخدمات مخرجات تتفق مع هذه الاحتياجات، بما يلزم معه تطويرها أو تعديلها وفقاً للتغيرات التي تتم في البيئة المحيطة.

الحاجة إلى الاتصال :

يعتبر الاتصال من الحاجات الاجتماعية والنفسية المهمة التي لا يستطيع الإنسان الاستغناء عنها، وهذه العملية تبدأ مع بداية حياة الإنسان وتستمر طوال الحياة التي يعيشها، أي أن الاتصال يعني توافر إمكانيات الحياة والتطور والتقدير والتقارب والتفاعل مع الآخرين، والعيش معهم بتفاهم وقبول ومحاولة مشاركتهم في الأفكار والآمال، والفشل في القيام بالاتصال يعني القلق والكبت والانعزال والابتعاد عن الآخرين وعن جميع الأشياء الحية والفعالة.

ونستطيع أن نلخص الحاجات التي تتحقق بالاتصال بما يلي:

١- الحاجة إلى الانتماء :

الإنسان كمخلوق متفاعل هو دائماً بحاجة لأسس يبدأ منها مثل العائلة والأرض والوطن، وذلك بهدف الحصول والوصول إلى الحب والشعور بالأمن من هنا يمكن قبول الفرد لمعايير الجماعة وعاداتها وقيمها، ويحاول أن يتكيف معها، وعملية تبادل الرموز واللغة من الآخرين تقوى لديه الشعور في أنه يتبع تلك الجماعة وأنه عضو من أعضائها.

٢- الحاجة إلى الاطمئنان والاستقرار:

هذه الحاجة تتداخل مع الانتماء لأن الفرد عن طريق الاتصال يحقق الخروج من العزلة والقلق، ويقوم بالانخراط مع الجامعة فيتفاعل معها الأمر الذي يشعره بالاطمئنان والقوة والاستقرار النفسي.

٣- الحاجة إلى تحقيق وتوكيد الذات:

المقصود بهذه الحاجة هو أن يبذل الإنسان كل طاقته لتحقيق آماله وتوكيد ذاته، وذلك كي يصبح سعيداً، أي أن الإنسان يختار العمل الذي يلائمه في حدود

قدراته وإمكاناته، ويحاول تحقيق أهدافه في مجال عمله، ولا تختلف صيغة هذه الحاجة بالنسبة لإمكانات الفرد، ويتم تحقيق الذات من خلال تأثير الفرد بالآخرين وتأثيره فيهم، لأن الإنسان بحاجة للتأثير في غيره وأن يحقق النجاح، وبالاتصال ندفع الآخرين للمشاركة في المسائل التي تشغلنا فنتأثر بهم كما يتأثرون بنا وبأفكارنا.

٤- الحاجة إلى الاعتراف والتقدير:

لدى معظم الناس توجد حاجة أو رغبة في تقدير أنفسهم وأعمالهم تقديراً عالياً مع احترام ذاتهم، أضف إلى هذا أنها توجد لديهم الرغبة الخاصة في أن يقوم الآخرون بتقديرهم من جميع الجوانب، وعملية إشباع الحاجة إلى التقدير تؤدي إلى الإحساس بالثقة بالنفس والقوة والمقدرة والفائدة بالنسبة للمجتمع، أما إذا عطلت هذه الحاجة أو الرغبة فمن الممكن أن تدفع الأفراد إلى محاولة الظهور بشتى الوسائل مثل عملية احتكار الحديث في المجالس المختلفة، دون إعطاء فرصة للمناقشة، أو الحديث لغيره طوال الوقت أيضاً من الممكن أن تدفع بالآخرين إلى بذل جهودهم للتفوق على أصدقائهم في العمل حتى تلتفت إليهم الأنظار مقرونة بالإعجاب والتقدير.

وظائف الاتصال : Puntions of Communication :

يستخدم الاتصال لتحقيق وظائف متعددة ومختلفة هي:

- استقبال ونقل الرسالة من طرف إلى جانب آخر.
- استقبال المعلومات والاحتفاظ بها.
- تحليل البيانات والمعلومات المتاحة، واشتقاق نتائج جديدة يمكن من خلالها إعادة بناء الأحداث وزيادة القدرة على التوقع والتنبؤ بالمستقبل.
- التأثير في العمليات الفسيولوجية داخل الجسم وتعديلها.
- التأثير في الأشخاص الآخرين وتوجيههم.

ويجب ألا نهمل الوظائف الشاملة لعملية الاتصال مثل: الاتصال كوسيلة للثقافة والتعليم والتعلم ووسيلة للجماعات وكوسيلة لنجاح وتطوير الإدارة في الهيئات والمؤسسات والشركات المختلفة وكذلك كوسيلة للعلاقة بين المجتمعات.

وتبدو أهمية الاتصال من أنه وسيلة لنمو شخصية الإنسان منذ ولادته حتى نضوجه وتطوره.

كما يؤدي الاتصال اللغوي بشكل عام وظائف متعددة في مجموعة الأنشطة التي يحتاج فيها الفرد لاستخدام اللغة. ويصنف براون هذه الوظائف تحت أنواع متعددة: فهناك الوظيفة النفعية التي تلبي الحاجات والمتطلبات المادية، وهناك الوظيفة الدلالية التي تستهدف إيصال فكرة، أو معلومة محملة على اللفظ بطريقة غير مباشرة، وتتطلب أعمال العقل في تأمل الصياغة اللغوية.

أساليب الاتصال:

وتنطوي أساليب الاتصال الإنساني بصفة عامة، على خمسة أشكال رئيسية هي:

أولاً: أسلوب اللوم والعدوان: حيث يميل الشخص الذي يستخدم هذا الأسلوب إلى أن يتصرف دائماً مع الآخرين مستخدماً لهجة الطلب على نحو يسوده التعالي والغطرسة، كما يتميز أكثر اللوامين تطرفاً بأنهم مستبدون ويفرضون آراءهم بالقوة.

ثانياً: أسلوب الاسترضاء: وفيه يشعر الأفراد أنهم عاجزون عن أن يفعلوا شيئاً من أجل أنفسهم ويحتاجوا لمن يساندهم.

ثالثاً: الأسلوب العقلي: وأصحاب هذا الأسلوب يعلقون أهمية قصوى على احتساب كل ما يفعلونه مع الآخرين بمعالجة عقلية، ولهذا يستلزم قدرات فائقة من الهدوء والرزانة والاعتزان.

رابعاً: الأسلوب الملتوى أو الاحتكاري: ويقوم على أساس من عدم الاندماج في المواقف المتبادلة بين الأشخاص أو المواقف الشخصية، ويعتمد على المناورات الملتوية واحتكار مشاعر الآخرين، وعواطفهم واستغلالها.

خامساً: الأسلوب الواضح المباشر: حيث يتميز أصحابه بقدرتهم على الإفصاح عن حقوقهم، والتعبير عن مشاعرهم وحاجاتهم، بطريقة مباشرة وشريفة ومستقيمة.

وتعرف أمانى عبد الفتاح (٢٠٠٥) أساليب الاتصال المستخدمة داخل الأسرة بالطريقة التي يتبعها الوالدان أثناء تعاملهم مع الأبناء على مدار اليوم، مستخدمين بعض الأساليب التالية (اللوام أو الهجومى - الأسلوب غير التوكيدي - الأسلوب التوكيدي - الأسلوب العقلاني - الأسلوب المناور) بهدف إيجاد جو

من التفاعل الأسرى بينهم، يمكنهم جميعاً من التمتع بالهدوء والاستقرار النفسي والاجتماعي.

وهذا التعريف يوضح لنا الآتي:

- ١ - أن هذه الأساليب يتم تطبيقها من قبل الآباء نحو الأبناء.
- ٢ - يتم إتباع الوالدين لهذه الأساليب على مدار اليوم، أى فى جميع المواقف اليومية مع الأبناء.
- ٣ - يقوم الوالدان بإتباع عدة أساليب اتصالية أثناء تعاملهم مع الأبناء، وهذا يدل على تنوع الأساليب وتعددتها، حسب مواقف الحياة اليومية.
- ٤ - يهدف الوالدان من إتباع مثل هذه الأساليب إلى إيجاد جو عائلى يسوده التفاعل الأسرى والدفء العائلى، هذا بالطبع من وجهة نظر الوالدين.

وتتمثل الأساليب الاتصالية المستخدمة داخل الأسرة فى الآتى:

أ - الأسلوب اللوم أو الهجومى The Blaming or Aggressive Style:

وينمو فى ظل المناخ الذى يتميز بالتفكك والتباعد بين أفراد الأسرة والصراع الدائم بينهم، فيصبح أحد الوالدين أو كلاهما كثير النقد والسخرية للآخرين على سبيل المثال، فى اختيار الأصدقاء، وفى اختيار الملابس، وفى السلوكيات العامة أو الخاصة، يتميز أسلوب الاتصال بالقوة مع الآخرين والنقد والتعالى على الآخرين، وصاحب هذا الأسلوب يثبت ذاته دائماً على حساب مشاعر وحقوق الآخرين، حيث يتيح له هذا الأسلوب الإنفعال والإحساس بالقوة.

ولا يخفى ما لهذا الأسلوب من سلبية خاصة فى محيط الأسرة حيث يساعد على زيادة الإحساس بالاغتراب بين الوالدين والأبناء.

ب - الأسلوب غير التوكيدى The Non Assertive Style:

من يلتزم بهذا الأسلوب من الأفراد فإن سلوكه يتميز بكثرة الاعتذار بطريقة تقلل من شأنه، ومن احترام الآخرين له، ويحاول تجنب المشاكل والصدام مع الآخرين، لأنه فى حاجة دائمة لموافقتهم ورضاهم من تصرفاته، ومن أجل ذلك يتنازل ببساطة عن بعض حقوقه واحتياجاته ومشاعره، لأن مبدأه تجنب الصراع والصدام.

وهذا النموذج يظهر جلياً واضحاً عندما يطالب أحد الوالدين أو كلاهما الأبناء بعدم المعارضة سواء فى المنزل أو فى المدرسة أو فى العمل تحت أى ظروف،

لأن الطريق الأمثل في الحياة هو الطاعة التامة تجنباً للصدام والصراع وإثارة المشاكل.

ج- الأسلوب التوكيدي The Assertive Style:

إن الفرد الذي يلتزم بهذا الأسلوب، يطالب دائماً بحقوقه، ويعبر عن مشاعره وأفكاره بشكل مباشر وأمين وصريح، حيث تتطابق سلوكياته مع أقواله، ويعبر هذا الأسلوب عن احترام الفرد لذاته وللآخرين.

إن الهدف الأساسي من الاتصال مع الآخرين إيجاد علاقات حميمة ومتوافقة وصحية.

على الرغم من أن الالتزام بهذا الأسلوب لا يضمن لصاحبه دائماً الحصول على ما يريد، وأن يشق طريقة كما رسمه لنفسه، إلا أن له نتائج إيجابية على المدى الطويل، حيث يجد لديه شعوراً عاماً بالثقة بالنفس والارتياح والصدق والأمانة مع الآخرين.

وعندما يتبع الوالدان هذا الأسلوب، تتميز علاقات الاتصال بينهم بالترابط، وتسود المحبة والتفاهم في الجو الأسري، وتناقش المشاكل والقضايا الأسرية بأسلوب ديمقراطي وبهدوء، كما يتميز المناخ الأسري الصحي بالديمقراطية والتعاون والحب والوفاق والجو الاجتماعي المريح.

د- الأسلوب العقلاني The Computing or Intellectual Style:

يعتمد مستخدم هذا الأسلوب على العقلانية والتروى في مواقف التفاعل، فهو يؤمن بضرورة كتمان المشاعر والأحاسيس حتى يستطيع الإنسان أن يحكم عقله فقط، وهذا هو السبيل للتخلص من الصراع والمشاكل مع الآخرين.

كذلك يحاول الفرد من خلال هذا الأسلوب تجنب الاحتكاك والصدام المباشر مع الآخرين، لأنهم لا يحكمون العقل بقدر كاف، وعلى ذلك لا يمكن التنبؤ بردود أفعالهم وسلوكهم.

غالباً ما يلعب الأب هذا الدور فلا يعبر عن مشاعره وأحاسيسه بشكل صريح، وهذا من شأنه إيجاد مناخ يتميز بالتباعد، وعدم الدفء العاطفي مع الأبناء، لأنه قد يتعامل معهم بطريقة تقلل من شأنهم لأنهم أقل حكمة وخبرة وعقلانية، ونؤكد على أن الاعتدال في استخدام هذا الأسلوب يساعد على سيادة جو من العقلانية في الأسرة، وأن تعالج الأمور بشكل مرن وحكيم.

هـ- الأسلوب المناور The Manipulating Style:

يعتبر المبدأ الأساسي للفرد الذي يلتزم بهذا الأسلوب هو تجنب المواقف المهددة، حيث يعمل على استخدام كل أنواع الاستراتيجيات والطرق للتخلص من المواقف غير السارة، وعندما لا يتمكن من ذلك يتسم أسلوبه بالمناورة، ويعتمد أحياناً على مشاعر الذنب لدى الآخرين، حيث يكون ذلك من خلال عبارات مثل: (أنت ناكِر للجميل)، (لا تقدر مجهوداتنا من أجلك)، والتي غالباً ما يلزم بها الوالدان الأبناء.

خصائص الاتصال Communication Characteristics :

الاتصال عملية متداخلة العناصر حيث إنها تمتلئ بالرموز الكلامية وغير الكلامية التي يتبادلها المرسل والمستقبل في ظل الخبرات الشخصية والخلفيات والتصورات والثقافة السائدة لكل منهما. ولا يمكن أن تتطابق عمليتان للاتصال تطابقاً تاماً لأن كل حالة اتصال فريدة ومستقلة بذاتها وظروفها.

وترى زينب عبد الرازق غريب (٢٠٠٠) أن الاتصال عملية ديناميكية تتميز بالتغير المستمر، ويتم من خلالها تبادل مجموعة من الرموز والمفاهيم والأدوار بين أطراف عملية الاتصال والتي تتوالد من خلال وأثناء التفاعل.

وهذه العملية تبدأ من اتصال الفرد بذاته إلى الاتصال الجماهيري، ويتم بشكل قصدي أو غير قصدي بغرض تكوين أنواع من العلاقات تختلف كل منها باختلاف حجم وزمان ومحتوى الموقف الاتصالي. ومن هذا التعريف يمكن إجمال خصائص عملية الاتصال فيما يلي:

- ١- عدم إمكانية إرجاع الاتصال للوراء Irreversible Process: بمعنى أن التجربة الإنسانية كما يؤكد "بارنلند Barnlund" تسير كالتيار في اتجاه واحد، تاركة وراءها سجلاً بدلاً من تجارب الإنسان الاتصالية..
- ٢- رمزية الاتصال: فغاية الاتصال هي، تبادل رموز وأدوار في سبل اجتماعي.
- ٣- الاتصال عملية Process متشابكة مترابطة، ينتج من تفاعل أفرادها تحقيق أرضيات مشتركة المعاني.
- ٤- الاتصال عملية حتمية: بمعنى عدم القدرة على تجنب التواصل مع الآخرين سواء بشكل قصري أو غير قصري، فالإنسان في حالة اتصال دائم.

- ٥- هدف الاتصال تكوين علاقات: فالإتصال تفاعل مجموعة من الأفراد تربطهم علاقة ما، وهذه العلاقات والأدوار تحدد طبيعة ومحتوى عملية الإتصال.
- ٦- الإتصال عملية مستمرة Continuous Process: نظراً لأن الإتصال يشتمل على سلسلة من الأفعال التي ليس لها بداية أو نهاية محددة، فإنه دائم التغير والحركة. ولذلك يستحيل على المرء أن يمسك بأي إتصال ويوقفه ويقوم بدراسته، ولو أراد أن يفعل ذلك لتغير الإتصال. إن الإتصال لا يمكن إعادته تماماً كما هو لأنه مبني على علاقات مستمرة بين الناس وبيئات الإتصال والمهارات والمواقف والتجارب والمشاعر التي تعزز الإتصال في وقت محدد وبشكل محدد.
- ٧- الإتصال يشكل نظاماً متكاملًا Complete System: يتكون الإتصال من وحدات مترابكة، وتعمل جميعها حينما تتفاعل مع بعضها البعض من مرسل ومستقبل ورسائل ورجع صدى وبيئة اتصالية. وإذا ما غابت بعض هذه العناصر أو لم تعمل بشكل جيد فإن الإتصال يتعطل ولا يحقق النتائج المرجوة منه.

كما يوضح "دانس Dance" أن للإتصال خصائص هي:

- ١- الرمزية: بمعنى أن الإتصال يعتبر تبادلاً رمزياً للأفكار.
- ٢- الفهم: فالإتصال وسيلة نفهم بها الآخرين ويفهمنا الآخرون بها.
- ٣- المشاركة: الإتصال طريق لإيجاد المشاركة والتقارب بين الناس.
- ٤- الارتباط: يعمل الإتصال على الربط بين الأجزاء والمعاني غير المترابطة في هذا العالم.
- ٥- الوسائلية: الإتصال وسيلة إرسال المعاني وتبادل الأفكار.
- ٦- مثير واستجابة: الإتصال عملية مستمرة تتضمن إرسال مثيرات من المصدر إلى المستقبل وفي نفس الوقت تعتبر استجابة لمثير آخر.
- ٧- القوة: عن طريق الإتصال يمارس الأفراد ميكانيزم القوة.
- ٨- القصدية: تتوافق في الرسالة التي يتم إرسالها عن طريق عملية الإتصال عنصر القصد والنية بغرض التأثير على سلوك المستقبل للرسالة.

الفصل الثاني

مهارات ونماذج الاتصال

الفصل الثاني مهارات ونماذج الاتصال

تعريف مهارات الاتصال : Communication Skills

يمتلك الإنسان بصفة عامة مهارات اتصالية متعددة ومتنوعة، إن الإنسان نفسه لديه القدرة على تطوير أساليب جديدة تناسب ظروف تعامله مع الناس الآخرين حسب الموقف الذي يحدث فيه الاتصال تبعاً لاختلاف الوقت والمكان والناس وأيضاً البيئة النفسية. فإذا كانت المبادرة كما يراها ستيفن كوفي تعد من أولويات التعامل الاتصالي، فإن الحلم في بعض المواقف هو السلوك الذي يعد ضرورة أولية باعتباره صفة تتوقف على مهارة المرسل في توقيت وكيفية استخدامه لتبسيط فهم هذه المهارات، ويمكن تبويبها وتقسيمها حسب أشكال الاستخدام التي من أهمها:

- مهارات الخطابة.
- مهارات البيع.
- مهارات التأثير والإقناع.
- مهارات المناظرة.
- مهارات المحادثة.
- مهارات التدريس.
- مهارات التفاوض.
- مهارات الكتابة

وتعد المهارة بمثابة الآلية التي يستخدمها الإنسان في مجال من المجالات لتحقيق فائدة. وهذا الأمر يتطلب معرفة وفهماً لطبيعة هذه الآلية ومكوناتها وكيفية استخدامها. لذلك فمهارات الاتصال ليست في المقدرة على استخدام الاتصال فقط، بل هي أيضاً:

فهم طبيعة عملية الاتصال الإنساني والتعرف على فنونه ووسائله ثم توظيفه بمقدرة وحكمة لاختيار كيفية الاستخدام الأمثل لاتصال فعال يؤثر ويقنع الناس الآخرين ويحقق الأهداف بنجاح.

أقسام المهارات :

١- مهارات شفوية (نص مقول):

يحدث بين فردين وجهاً لوجه، بواسطة التليفون أو في غرفة إلكترونية وبين مجموعة في الأسرة، خارج المنزل مع الأهل والأصدقاء ومحلات البيع وفي العمل وبين مشتركين في الخطابة والمناظرة.

٢- مهارات كتابية (نص مكتوب):

يصاغ فيه الكلام المكتوب ويطبّع في صفحات الكتب، الصحف، المجلات وصفحات الإنترنت ويكتب في الرسائل الشخصية والرسمية وكذلك في الكتابة التفاعلية والبريد الإلكتروني.

كيف يتم إيصال هذا الكلام؟ .. وما هي أساليب إيصاله؟ وما هي عناصر نجاحه؟ .. هناك شروط ومواصفات متعددة في أكثر من جانب نختار منها سبعة إرشادات تساعدنا على فهم المهارات المطلوبة.

- صياغة النص (الرسالة) ليُعبر عن رغبتنا وهدفنا.
- اختيار الوسيلة المناسبة لنقل هذا الكلام.
- إيصال هذا الكلام بوضوح.
- جعل هذا الكلام مفهوماً.
- اختيار الأساليب التي تجعله مؤثراً ومقنعاً.
- يُحدث تعديلاً أو تغييراً في سلوك واعتقاد المتلقي.
- يحقق رغبتنا وهدفنا بنجاح.

وتُعرف زينب عبد الرازق غريب (٢٠٠٠) مهارات الاتصال بأنها مجموعة من السلوكيات والمظاهر والقدرات تتعلق بالاتصال مع الآخرين، حيث تتيح الفرصة للفرد أن يتفاعل بكفاءة، ويحدث تأثيراً في الآخرين.

والاتصال عملية تحتاج إلى اكتساب المهارات اللازمة لتحقيق الفاعلية والنجاح للقائمين به، والعمل على تنمية هذه المهارات، بحيث يستطيع المشاركون في عملية الاتصال من التعبير الواضح والدقيق عن مشاعره أو استيعاب ما يقوله الآخرين.

ومن المهارات الأساسية، مهارة إرسال واستقبال المعلومات في الاتجاهين بما يساعد الأفراد على بناء علاقات إتصالية فعالة.

ويجب على المرسل أن يدرك بدرجة عالية وضوح الهدف من الاتصال وتكون لديه إجابة واضحة على كيفية صياغة الرسالة بطريقة تمكن الفرد المستقبل لها من تفسيرها بدرجة عالية الدقة.

أ - مهارات غير لفظية، ويتم الاتصال عن طريق:

- ١- تعبيرات الوجه Facial Expression.
- ٢- النظرات Gazes.
- ٣- الإيماءات Gestures.
- ٤- وضع الفرد Posture.
- ٥- سلوكيات خاصة بالمكان Spatial Behaviour.
- ٦- الملابس والمظهر الخارجي Clothe and Appearance.
- ٧- الأصوات غير المنظومة الهمهمة والروائح Non Verbal Vocalization and Smells.

ب- المهارات اللفظية: وهي التي يتم الاتصال فيها عن ممارسة مظاهر دالة على:

- ١- التدعيم Reinforcement.
- ٢- التساؤل Questioning.
- ٣- المبادأة والإنهاء Opening & Closing.
- ٤- التفسير Explaining.
- ٥- الاستماع Listening.
- ٦- الإفصاح عن الذات Self-Disclosure.
- ٧- التوكيدية Assertiveness.

مهارات الاتصال الأساسية:

١- الاتصال البصري:

أن الاتصال البصري Eye Contact الجيد ليس هو تلك النظرة الجامدة أو التي لا معنى لها، ولكنها تلك النظرة المحفوفة بالانتباه، والتي تقول للمسترشد أن المرشد يهتم بك وينصت إليك، ويتعاطف معك ويحرص على مساعدتك، والنظرة المتفهمة لا تصدر عن المرشد فقط، ولكنها تصدر أيضاً عن المسترشد نحو المرشد، تقول أن المسترشد يثق به ويأمل في العملية الإرشادية ويتوقع منها تحقيق توافقه، وقد أثبتت الدراسات أن النظرات المتبادلة تحدث بدرجة أكبر حينما تكون هناك مسافة فيزيقية أكبر بين المرشد والمسترشد، وحينما تكون الموضوعات

المناقشة أقل في طابعها الشخصي أو الحميم، وحينما لا يحاول المسترشد أن يخفي شيئاً، وحينما تكون الألفة بين المرشد والمسترشد قد بُنيت على أساس وثيق، وعادة ما يرسل النظرة الشخص المستمع أكثر من الشخص المتكلم، والاعتبارات الثقافية تؤثر في الاتصالات البصرية، فقد تضع بعضها قيوداً على هذا الاتصال، وبعضها لا يحتاج فيه الفرد إلى إذن أو طلب للاتصال البصري، أي أن الأفراد تعودوا على الاتصال البصري مع الآخرين منذ الصغر.

٢- لغة الجسم:

إن وضع الجسم وتوجهه يمكن أن يشجع أو يثبط التفاعلات الشخصية وحركة الجسم القليلة إلى الأمام مع الاتصال البصري تستقبل من قبل المسترشد بإيجابية لأنها توصل له رسالة تتضمن اهتمام المرشد به.

ويستخدم "ايجان Egan" (١٩٨٢) المقطع Solar ليصف الوضع الجسمي الذي يشير إلى الانتباه والاهتمام، وتشير إلى الآتي:

Client Squarely : Face The	وجه العميل
Open : Body Posture	وضع الجسم
Lean : Forward Slight	الميل إلى الأمام قليلاً
Contact : Contact	الاتصال
Relaxed : Manner	طريقة أو أسلوب

٣- المسافة الشخصية:

والمسافة الشخصية Personal Distance بين المرشد والمسترشد أيضاً تؤثر على الاتصال وهناك منطقة ارتياح Confort Zone قصوى يمكن الاحتفاظ بها، وهذه المسافة محكومة إلى حد ما مثل الاتصال البصري بالاعتبارات الثقافية، وفي الثقافة الأمريكية تبلغ هذه المسافة طول الذراع، وعندما يقترب شخصان إلى أقل من هذه المسافة يشعر كلاهما بعدم الارتياح، كما أن المسافة عندما تزيد عن هذا المعدل تقلل من قدرة التواصل بينهما، وبالنسبة للموقف الإرشادي ينبغي أن يكون المرشد واعياً بمستوى الارتياح (أو عدم الارتياح) الذي يخبره المسترشد فيما يتعلق بالمسافة بينهما، وأن يعمل على توفير هذه المسافة الشخصية المثلى، وفي غياب دراسات توضح قدر هذه المسافة في ثقافة فيترك الأمر إلى خبرة المرشد ودقة ملاحظته لمسترشده.

وقد تضيق المسافة الشخصية بين المرشد والمسترشد حتى تصل إلى حد أن يلمس المرشد مسترشده بأن يربت على كتفيه مثلاً، ونشير بعض الدراسات أن اللمس يجعل المسترشد يشعر بالرغبة في الانفتاح والمشاركة.

وقد أوضحت "دريسكول Driscoll، نيومان Newman، سيلز Seals" (١٩٨٨) لمس المرشد لمسترشده إرتبط بكفاءة المرشد، ولكن المرشدين الذين يبالغون في لمس عملائهم يدركون من قبل عملائهم باعتبارهم مرشدين أقل جدارة ومهارة، كما أوضح ذلك "سويتز Suiter، جودير Goodyear" (١٩٨٥)، ومن أطرف ما أوضحته هذه الدراسة، التي تمت حول اللمس وقيمه في عملية التواصل أن اللمس إن لم يصحبه شعور أصيل بالتعاطف من جانب المرشد والمسترشد - وبحيث يدرك المسترشد هذا الشعور - يكون ضرره أكثر من نفعه "تري وآخرون Terr, et al, (١٩٩١) وأمام المرشدين أساليب كثيرة ينقلون من خلالها إلى مشترشديهم الرسالة بأنهم موضع اهتمام، ولا بد وأن يكون المرشد واعياً بالأساليب المتكلفة والمتصنعة وأن يبتعد عنها، لأنها تكون مربكة محيرة لمسترشده، وهناك أساليب أخرى يمكن أن تضر بالتواصل بين المرشد والمسترشد وتقل للمسترشد إحساس بعدم اهتمام المرشد به، مثل مضغ اللبان وتدخين السجائر أو التغير المستمر في وضع الجسم.

٤ - النغمة الصوتية:

والنغمة الصوتية Vocal Tone جانب آخر من الجوانب المعبرة عن الاهتمام، وبالتالي عن التواصل بين المرشد والمسترشد، فنغمة الصوت الدافئة السارة التي تعكس روح الدعابة تدل بوضوح على الاهتمام والرغبة في الاستماع إلى المرشد، إن طبقة Pith الصوت وحجمه Volume ومعدله Rate لحديث ما قادرة على أن تنقل الكثير من المشاعر التي يكنها المرشد للمسترشد.

وقد أظهر "سكيرز" (١٩٨٦) أن استخدام المفاتيح أو العلامات شبه الصوتية يمكن أن تنقل الرسائل المتضمنة للمستويات العالية من الثقة، أو المستويات المنخفضة من الثقة، فالصوت العالي الجاف مع الإيقاع السريع ينقل الثقة بالنفس، بينما ينقل الصوت الناعم الهادئ مع النبرة المنخفضة الإيقاع البطيء وبعض الترددات مستوى أكثر انخفاضاً من الثقة بالنفس "Scherr" (١٩٦٦) وهذه العلامات الدالة على الثقة بالنفس تؤثر في إدراكات المسترشد للمرشد ولخبرته وجاذبيته وجدارته بالاحترام وللإشباع الذي يتوقعه المسترشد من العلاقة الإرشادية.

٥- المسك اللفظي:

يحدث في بعض الحالات أن ينشغل المسترشد في حديث طويل لا علاقة له بموضوع المقابلة أو بأسئلة المرشد، وعلى المرشد في هذه الحالة أن يبقى هادئاً ومستمعاً لحديث المسترشد لأنه يعكس جزاءاً من اهتمامه وأفكاره ومنطقه في التفكير، وله أن يختار إما بما قاله المسترشد كله أو بعضه أو أن يتجاهله، والذي يحدث في كثير من الحالات أن المرشد يهتم ببعض ما جاء في حديث المسترشد ويحاول أن يستفيد منه لأن له دلالة في فهم المسترشد، وهذا من جانب المرشد يسمى بالانتباه الانتقالي Selective Attention والجزء الذي ينتبه إليه المرشد في حديث المسترشد يعتمد على توجه المرشد النظري وقناعاته وتدريبه وممارساته.

٦- الصمت :

والصمت Silence أيضاً من الفنيات التي تساعد على التواصل الجيد، وتعكس الاهتمام رغم التناقض الظاهري بين مظهرها ووظيفتها، حيث يمكن للمرشد أن يستثمر الصمت على نحو جيد في خدمة أهداف المقابلة الإرشادية، وعلى المرشد أن يميز بين أنواع الصمت، أو بمعنى آخر أن يقرأ صمت المسترشد. ماذا يعني؟ وعلام يدل؟ إن الصمت قد يدل على عدم تعاون أو عدم ثقة أو إرهاق أو جهل بأسئلة المرشد، أو تحد له ولقدرته على المساعدة على المساعدة، أو نتيجة تذكره لشيء اقتحم مجرى حديثه، ولم يستطيع بعد أن يرتب أفكاره. وهل يستمر في حديثه أو يغير ويتحدث في الموضوع الطارئ؟

إن الصمت مطلوب أثناء الحديث، وعلى كل من المرشد والمسترشد أن يتبادلا الحديث والصمت، ولكنه ليس الصمت الذي يقطع الاتصال ولكنه الصمت الذي يصل بين جزء من الحديث وجزء آخر، وكما قلنا فعلى المرشد أن يفهم صمت المسترشد ودوافعه، وأن يتدخل لتناول هذه الدوافع إذا كانت مما يعوق التواصل، مثل المسترشد الذي يصمت خجلاً، أم شيئاً ما يضايقه أو يسبب له الحرج، فعلى المرشد في هذه الحالة أن يستقصي أسباب الصمت ويتناولها بالنقاش مع المسترشد، وقد يكون الصمت إذا قرأه المرشد جيداً علامة على أن جرعة المواجهة، مثلاً تفوق قدرة المسترشد واحتماله وتعبه، وعلى المرشد في هذه الحالة أن يخفف من درجة أو مستوى المواجهة حتى مرحلة لاحقة يتعمق فيها الاتصال بما يسمح بهذا المستوى من المواجهة.

٧- الإنصات (الاستماع):

والإنصات Listening أيضاً من مهارات التواصل الأساسية وتشبه الصمت ولكنها تختلف، لأن الإنصات هنا عمل فعال يعكس التجاوب مع الطرف الآخر الذى يتحدث، بل أن الإنصات الجيد ينقل للمسترشد رسالة تفيد أن ما يقوله موضع اهتمام من المرشد، وأنه كشخص موضع التقبل من جانب المرشد أيضاً، والإنصات وسيلة هامة تمكن المرشد من أن يفهم كثيراً من الجوانب عن مسترشده، حيث يقف - خلال الإنصات - على مفهوم المسترشد عن نفسه ومفهومه عن الآخرين وعن عملية الإرشاد.

مهارات الاتصال الفعال :

ويتضمن الاتصال الفعال مجموعة من المهارات التى ينبغى على مدير المدرسة أن يكون ملماً بها، حتى تعطى عملية الاتصال النتائج المرجوة منها، وتتكون هذه المهارات من خمسة مهارات أساسية وهى:

١- الإصغاء :

ويقصد به إصغاء القائد لموظفيه حتى يتمكن من اكتشاف حقيقة ما يريد الموظف قوله، كما يعطى للموظف الفرصة للتعبير عن نفسه ويساعد الإصغاء على إيجاد جو ملائم فى علاقات المدير بالعاملين معه من خلال اهتمامه بمقترحاتهم ومشكلاتهم ووجهات نظرهم، وقد أوضحت نتائج بعض الدراسات التى أجراها الباحث "بولرانكن" تحت إشراف جامعة "أوهايو" الأمريكية بهدف التوصل إلى الأسس السليمة للإصغاء الفعال، أن الوقت الذى يقضيه القادة فى اتصالاتهم الكتابية هو على النحو التالى ١٠% فى الكتابة، ١٥% فى القراءة، ٤٥% فى الكلام (مقابلات)، ٣٠% فى الإصغاء للآخرين، وهذا ما يؤكد أهمية الإصغاء كعامل مؤثر فى فاعلية الاتصال.

توصلت الدراسة إلى أن أهم العادات السيئة فى الإصغاء والتى يجب على المدير أن يتجنبها، إشعار المتحدث بأن ما يقوله ليس ذا أهمية، انتقاد طريقة عرضه للموضوع، ومقاطعته ليدلى بوجهة نظره هو، تغيير الحديث فجأة ودون أسباب.

٢- الشرح :

ويقصد به توضيح المدير لأفكاره وأوامره حتى تكون مؤثرة فى العاملين وليست غامضة أو متضاربة.

٣- السؤال والمناقشة :

ويقصد به سؤال المدير نفسه عن الهدف الذي يريد تحقيقه من الاتصال وأن يعطى الفرصة لمن يعملون معه في أن يسألوا وأن يشجعوا على المبادرة بأن ينزع الخوف من نفوسهم بسبب النقد.

٤- التقييم :

ويقصد به التعرف على أوجه القوة والضعف من خلال المعلومات المرتدة من العاملين معه ومعالجة أوجه الضعف.

٥- الاستجابة :

ويقصد بها ملاحظة المدير لمتطلبات الموقف - في اتصالاته - من أوجه سلوكه.

كفاءة الاتصال :

تتميز الاتصالات ذات الكفاءة العالية بالخصائص التالية بصفة عامة: السرعة وتقديمها لمعلومات مرتدة، وتسجيلها، وتخصيصها على شخص معين، وملائمة شكلها لموضوعها، وبقائها في الذهن، وتأثيرها على السلوك، وتكلفتها المنخفضة. هذا وسنتناول بعض هذه العناصر بشئ من الشرح:-

١- السرعة Speed: إن مدى السرعة أو البطء في نقل المعلومات قد يعود إلى الرسالة المستخدمة. فعند مقارنة التليفون بالخطاب يتبين أن الأول أسرع بكثير من الثاني. وهناك بعد آخر للسرعة وهو وصول المعلومات في الوقت المناسب، حيث تفقد المعلومات قيمتها إن لم تنقل أو تصل في وقت اتخاذ القرار أو التصرف.

٢- الارتداد Feedback: تسهل الوسائل الشفهية في الاتصال من إمكانية حصول أطراف الاتصال على معلومات مرتدة تساعد على رد الفعل السليم وإتمام عمليات الاتصال بنجاح. أما الوسائل المكتوبة كالخطابات والمذكرات والتقارير فهي بطيئة وغير فعالة في تقديم معلومات مرتدة إلى أطراف الاتصال.

٣- التسجيل Record: يمكن لبعض وسائل الاتصال أن تحفظ سجلات وملفات، وذلك مثل الخطابات والمذكرات، والتقارير. ويفيد هذا في إمكانية الرجوع

إليها لمتابعة التقدم في إنجاز الموضوعات محل الاتصال أما الوسائل الشفوية للاتصال فيصعب تسجيلها والاحتفاظ الرسمي بها.

- ٤- الكثافة Intensity: تتميز بعض الوسائل بأنها قادرة على تقديم معلومات كثيفة مثل الخطابات والتقارير، الأمر الذي يمكن أن نستخدمها في عرض المعلومات المعقدة مثل: المعلومات غير السارة، أو في عرض المعلومات المسهبة كعرض الوقائع المعقدة أو الخطط أو نتائج المتابعة والرقابة. وبصفة عامة، كلما قدمت وسيلة الاتصال معلومات كثيفة كلما كان أفضل.
- ٥- الرسمية Formality: إذا كان موضوع الاتصال رسمياً (أي متعارف عليه ومكتوب)، أمكن استخدام وسائل للاتصال تناسب ذلك.

العوامل التي تساعد على نجاح الاتصال :

يتوقف نجاح عملية الاتصال على نجاح كل عناصره في أداء الدور المطلوب منها.

ومن أهم هذه العوامل:

أولاً: عوامل تتصل بالمرسل (المصدر):

يعد المرسل من أهم العوامل المؤثرة في نجاح أي عملية اتصالية ومن ثم الوصول إلى تحقيق الأهداف، التي يسعى الاتصال إلى تحقيقها، فعلى ضوء ما يتمتع به المرسل من قدرات وكفاءات في الأداء يتحدد مصير عملية الاتصال برمتها.

ومن أهم العوامل الواجب توافرها في المرسل حتى يتحقق الاتصال الناجح ما يلي:

١- أن يكون المرسل موضع ثقة من المستقبل، باعتبار أن هذه الثقة تعد الأساس الذي يبنى عليه المستقبل تفاعله.

٢ أن تتوافر لديه مهارات اتصالية عالية، من خلال مهاراته في عملية الترميز بأبعادها المختلفة، وذلك عن طريق استخدام عنصريها اللفظي وغير اللفظي، الأمر الذي ينعكس على مدى قدرته في صياغة الرسالة المعبرة عن هدفه بوضوح.

٣ أن يكون ملمّاً إماماً كافياً بمحتوى الرسالة التي يقوم بنقلها، عارفاً لكيفية تصميمها بطريقة تجذب انتباه المستقبل وتساعد على إدراكها مهما اختلف نوع الرسالة معرفية كانت أو مهارية أو وجدانية أو اجتماعية ... ولذا ينبغي

أن يكون على درجة عالية من الكفاءة في مجال تخصصه مدركاً لكل الجوانب ملماً بأحدث ما وصل إليه العلم في هذا المجال حتى يكون هذا أساساً في نجاح عملية الاتصال.

٤- أن يحسن اختيار الوقت والزمان والوسيلة الملائمة لطبيعة المستقبل، والملائمة لطبيعة الرسالة وهدفها، حيث يشكل ذلك في النهاية منظومة متكاملة لنجاح المرسل في صياغة رسالته، وإرسالها. مع ضمان تأثيرها على المستقبل.

٥- يجب أن يكون عارفاً لكيفية تصميم هذه الرسالة بطريقة تجذب انتباه المستقبل وتساعد على إدراكها.

٦- يجب أن يهتم بالتغذية الراجعة لأنها تبين مدى استجابة المستقبل لرسالته ودلالة على نجاح أو فشل عملية الاتصال.

٧- يجب أن يعدل بناءً على التغذية الراجعة في رسالته أو طريقة إرسالها.

ثانياً: عوامل متصلة بالرسالة:

عند إعداد الرسالة الاتصالية يجب مراعاة بعض الشروط لضمان استجابة المستقبل لها.

ومن هذه الشروط:

١- أن يتناسب موضوع الرسالة مع المستقبل، من حيث اهتمامه، ودرجة استيعابه، ومستوى إدراكه، وتلبية احتياجاته. حيث أن تأثير الرسالة هنا يتوقف على الفائدة المرجوة منها، والجهد المبذول في استقبالها ومن ثم فهمها، والاستفادة منها.

٢- أن يصممها بحيث تجذب انتباه المستقبل، وحتى يضمن انتباه المستقبل عليه مراعاة ما يلي:

أ - مدى حاجة المستقبل إلى موضوع الرسالة.

ب - صياغتها بشكل تحتوي على مثيرات تضمن تشوق المستقبل لمتابعتها.

ج - اختيار المكان المناسب لاستقبال الرسالة.

د - اختيار الوقت المناسب لاستقبال الرسالة.

٣- أن تكون لغتها التي صيغت بها مناسبة لمستوى المستقبل بحيث يفهمها بسهولة، ومثال على ذلك: تصور اثنين يتحدثان كل واحد بلغة لا يفهمها الآخر.

- ٤- ينبغي أن تثير الرسالة في المستقبل شعوراً بما فيها إلى موضوع الرسالة وأن تقترح عليه طرقاً لسد هذه الحاجة بحيث تناسب هذه الطرق الظروف المحيطة به.
- ٥- حسن صياغتها وتضمينها عنصر التشويق والإثارة، الذي يخاطب إدراك المستقبل، ويضمن قوة تفاعله معها، بالإضافة إلى حسن استخدام النسق الرمزي، بما يتلائم مع هدف الرسالة، وطبيعة المستقبل لها.

ثالثاً: عوامل متصلة بالمستقبل:

المستقبل هو الشخص أو مجموعة الأشخاص التي تستقبل الرسالة، وتقوم بترجمة رموزها، وتفهمها في ضوء خبراتها السابقة وحاجاتها، وكلما تشابهت خبرات المستقبل مع موضوع الرسالة، ازداد فهمه لها، ومن ثم ازدادت احتمالات نجاح عملية الاتصال. وسوف نتناول العوامل المتصلة بالمستقبل:

- ١- يؤثر الإطار الدلالي للمستقبل: يؤثر على استجابته للرسالة، حيث يقوم بتفسير رموزها طبقاً لهذا الإطار، باعتبار أن لكل فرد أو جماعة مجموعة من التصورات، والاتجاهات (الدلالات) التي تتحكم في سلوكه، وفي نظراته للأشياء، هذه التصورات مشتقة من بيئته وثقافته وشخصيته بشكل عام.
- ٢- مستوى الإدراك الحسي للمستقبل: والمتمثل في حواسه من سمع، بصر، لمس وتذوق، باعتبار أنها الطريق إلى التعرف على الرسالة، فإذا كانت هذه الحواس معطلة لسبب أو لآخر، فإن ذلك يمثل عائقاً لا يمكن التغلب عليه، مهما بذل المرسل من جهد في إعداد رسالته.
- ٣- الظروف المحيطة بالمستقبل: حيث تدعم هذه الظروف من نوعية رسائل معينة، وتكسبها قوة وقدرة على التأثير.

رابعاً: عوامل متصلة بوسائل الاتصال:

وسائل الاتصال متعددة ومتنوعة (الرمز، الشكل، اللغة المنطوقة، اللغة المكتوبة، رسائل غير لفظية ... الخ) ولكل من هذه الوسائل مزاياها وعيوبها، وعلى ذلك فكلما توفر عدد من الوسائل أمام المرسل كلما ازدادت الفرصة أمامه لاستخدام الوسيلة المناسبة لرسالته، والتي تناسب مع الهدف المقصود، وصياغة الرسالة، ومع طبيعة المستقبل وخصائصه، لذلك فإن التنويع في استخدام الوسائل

المختلفة يزيد من فرص مقابلة الفروق الفردية بين الأفراد المستقبليين، وهذا من شأنه أن يساعد على إنجاح عملية الاتصال.

فاختيار الوسيلة يؤثر على فهم الرسالة وإدراك مضمونها وبالتالي على نجاح الاتصال. والوسيلة الجيدة هي التي تنقل محتوى الرسالة بأمانة ودقة ووضوح. ومن بين الاعتبارات التي تحدد اختيارنا لوسيلة دون أخرى في موقف اتصال معين نوع الرموز التي يمكن للوسيلة أن تنقلها بكفاءة ونوع الأساليب التي تكون فعالة في عرضها وسرعة عرض الوسيلة للرسالة على المستقبل.

والخلاصة: أن المخطط الناجح للاتصال هو الذي يضع في ذهنه عند تخطيط الاتصال طبيعة الجمهور المستهدف وخصائصه النفسية والاجتماعية والهدف الاتصالي والرسالة الفعالة والمؤثرة والاستجابة التي تساعد في تقييم عملية الاتصال والتأثير لتغير سلوك المستقبل.

الإعتبارات الواجب مراعاتها في الاتصال الفعال :

- ١- تكيف المعلومات على أساس الشخص المرسل إليه المعلومات وليست كما يراها الراسل.
- ٢- إرسال المعلومات في وحدات صغيرة حتى يمكن المرسل إليه من فهمها واستيعابها.
- ٣- يجب على الراسل معرفة رد الفعل لدى المرسل إليه وعدم الاكتفاء بتبليغه الرسالة.
- ٤- ويجب أن تحوى الرسالة معلومات جديدة بالنسبة للمرسل إليه (المستقبل) وإلا كانت مجرد ضوضاء لا فائدة منها.
- ٥- يجب الابتكار في الاتصال مع التسلسل الرئاسي.
- ٦- يجب أن تكون الرسالة واضحة ولا تقبل التأويل أو التغيير.
- ٧- تقديم المعلومات في شكل يتفق مع رغبات الأفراد ولذلك لابد من معرفة احتياجاتهم ورغباتهم.
- ٨- إتاحة الفرصة لمستقبل الرسالة أن يعبر عن وجهة نظره فيما يرسل له.
- ٩- لابد أن تكون القيادة شورية تأخذ برأى من تعمل معهم فذلك يجعل الاتصال يسير في اتجاهات مختلفة تفيد الجميع وتعظم العائد من الاتصال.

١٠- ضرورة الاستفادة من الوسائل الحديثة في الاتصال، ولنا أن نتخيل الفرق الواضح بين مدرسة متوفر فيها تقنيات اتصال حديثة توفر لباقي الأعضاء وصول الرسالة (المعلومة) في سهولة ويسر من خلال شبكة اتصال داخلية أو خارجية ومدرسة أخرى يضيع فيها وقت مدير المدرسة والمعلمين في التوقيع على الاستلام للرسالة (المعلومة) المطلوب وصولها إليهم. والأمر ليس ضياع وقت فقط بل قد يكون التوقييت نفسه غير مناسب للمرسل والمستقبل مما يؤثر على الأداء بصورة أو بأخرى.

وبصفة عامة يمكن أن نحدد عوامل نجاح الاتصال على النواحي التالية:

- ١- أن يكون موضوع الاتصال دقيقاً واضحاً وعند مستوى الفهم.
- ٢- أن تكون كمية المعلومات بالقدر المناسب.
- ٣- وجود نظام سليم للاتصال محدد ومباشر وقصير ومعلوم للمشاركين في عملية الاتصال.
- ٤- أن يكون الاتصال من اختصاص طرفي الاتصال وفي حدود السلطة المحولة لهما.
- ٥- أن يتم الاتصال في الوقت المناسب حتى يمكن اتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة.
- ٦- اختيار الأسلوب المناسب للاتصال.
- ٧- أن يتم التأكيد من إحداث الاتصال وأثره.
- ٨- أن تكون الرسالة الصادرة من "المصدر" معبرة تعبيراً صادقاً عن فكرة أو إحساس أو معنى أو مشاعر يقصدها.
- ٩- أن تصل الرسالة إلى المستقبل.
- ١٠- أن يفهم المستقبل مضمون الرسالة كما يقصدها المصدر.

معوقات الاتصال :

ونعني بمعوقات الاتصال المشاكل التي تصادف أحد عناصر العملية الاتصالية، وتؤثر على تأديتها للدور المنوطة به. الأمر الذي ينعكس على اتمام عملية الاتصال على الصورة المطلوبة، أو المرغوب فيها، والمحققة للهدف المرجو منها.

فبقدر ما تبدو عملية الاتصال سهلة وعادية، بقدر ما هي معرضة لأخطار ومعوقات تهدد فعاليتها أننا أحياناً نغفل عن الإشكاليات التي تعترض اتصالاتنا وهي كثيرة بعضها ظاهرة والآخر ضمني ويستمر الأمر على هذا المنوال حتى نفاجأ بحالة من التردّي أو فشل الاتصال. ويمكن تصنيف معوقات الاتصال في فئتين رئيسيتين الأولى ذات طبيعة فيزيقية والثانية ذات طبيعة نفسية.

وتشتمل المعوقات الفيزيقيّة على ما هو خاص بقنوات الاتصال وأدواته (كالنليفون أو التقارير المكتوبة) فقد تكون غير كافية أو غير ملائمة لنوع المعلومات أو المستقبل وعلى ما هو خاص بعوامل التشويش نابعاً من رداءة وحشو أفكار اعتراضية في التقارير.

أما المعوقات ذات الطبيعة النفسية فتتوزع بين المستويات الثلاثة التالية:

١- **معوقات شخصية:** وهي التي تختص بشخصية كل من المرسل للرسالة ومستقبلها مثل التحيزات الذاتية والأحكام المسبقة وضعف المشاركة الوجدانية لدى أي منهما أو كليهما كذلك الشعور بالتنافس مع الآخرين دون التركيز على الحقائق الموضوعية.

٢- **معوقات ثقافية:** وهي التي تتعلق بالانتماءات الثقافية والحضارية المختلفة مثل غلبة العلاقات الأولية (العائلة) لدى أهل الريف أو شعور العالم الثالث أو اختلاف مدلول اللغة أو التباعد الاجتماعي لبعض الفئات.

٣- **معوقات تنظيمية:** مثلما يحدث للتنظيم الرسمي البيروقراطي من جمود في الاتصال أو اضطراب في وحدة السلطة ونطاق الإشراف كذا الصراعات التي يطرحها التنظيم غير الرسمي وما تولده من إشاعات واتصالات خفية.

إن علاقات العمل والاتصالات عامة هي التي ترشد عواطفنا وتطورها في خدمة أغراض التنمية الإدارية إذ أننا نهدها حالياً أكثر في أغراض استهلاكية لا عائد لها.

كما توجد معوقات للاتصال مرتبطة بعناصر الاتصال وهي:

أ - مشاكل متعلقة بالمرسل منها:

- سوء اختيار الرموز والكلمات المعبرة عن مضمون الرسالة أو الهدف.

- عدم التطابق في تفسير مضمون الرسالة عند كل من المرسل والمستقبل لاختلاف الخبرة والإدراك عند كليهما.
- سوء العلاقة بين المرسل والمستقبل، أو أن الفروق الشخصية بينهما كبيرة، أو أن الثقة بينهما مفقودة، ومن ثم الاختلاف في تفسير مضمون الرسالة.
- عدم اختيار الوقت أو المكان المناسب لإرسال الرسالة.

ب- مشاكل متعلقة بالمستقبل:

- تعامله مع كم هائل من الرسائل، مما يؤدي إلى تعامله مع البعض منها وإهمال البعض الآخر.
- التفسير الخاطئ للرسالة، نتيجة لقراءة ما بين السطور، أو لرفض مضمونها، أو لموقف عدائي مع المرسل، أو التفسير على ضوء ما ينتظر المستقبل وليس ما تعنيه المعلومات بالفعل.

ج- مشاكل متعلقة بقناة الاتصال:

- * اضطرار المرسل إلى استخدام قناة بعينها دونما ملائمتها لطبيعة الرسالة، أو الهدف منها، أو لطبيعة المستقبل ذاته، وبالتالي استخدام قناة غير مناسبة أو غير متوافقة مع الرسالة.
- * الافتقار إلى وسائل الإتصالي المناسبة والمتعددة.

د- مشاكل متعلقة بالموقف الاتصالي بشكل عام:

- وجود بعض المعوقات الاجتماعية المرتبطة بالبيئة الثقافية أو الاجتماعية من عادات وتقاليد وقيم ومعايير، وظروف اجتماعية واقتصادية وسياسية قد تكون مقاومة ومعوقة لهدف الاتصال وبالتالي تحد من التأثير الإيجابي لعملية الاتصال.
- ما يصاحب التقدم التكنولوجي من سرعة هائلة في تدفق العديد من الرسائل، ومن ثم التعامل مع كم كبير وهائل منها في وقت واحد، وما يصاحب ذلك من الاختلاف في التفسير والفهم لتشويشها على بعضها البعض نتيجة لهذا التراكم.

كما توجد معوقات أخرى مرتبطة بعناصر بيئة الاتصال منها:

- ١- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما على غير علم أو لا يفهم أهداف المنظمة أو الأهداف المشتركة بينهما.
- ٢- أحد أطراف الاتصال تتعارض أهدافه مع أهداف المنظمة مع أهداف الطرف الآخر في الاتصال.

- ٣- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم وظيفته أو وظيفة الطرف الآخر على خير وجه، فيكون الاتصال معيياً.
 - ٤- أحد الأطراف أو كلاهما لا يفهم الفوائد التي ستعود عليه من جراء الاتصال.
 - ٥- أحد الأطراف أو كلاهما لا يفهم العواقب السيئة التي ستصيبه أو تصيب المنظمة والآخرين من جراء سوء الاتصال.
 - ٦- عدم إسهام البيئة بالابتكار والمبادأة والتعزيز (من قبل الرؤساء والمنظمة) يحبط عمليات الاتصال.
 - ٧- عدم إسهام البيئة بالعدالة والنقّة (من قبل الرؤساء والمنظمة) يحبط عمليات الاتصال.
 - ٨- عدم توافر معلومات مرتدة عن مدى التقدم في الاتصال يحبطها.
- هذا بالإضافة لوجود بعض العوامل التي تحد من فاعلية الاتصال منها:
- ١- عدم رغبة الأفراد في الاتصال أو انشغال البعض بأعمال أخرى.
 - ٢- تعمد وصول معلومات ناقصة أو متحيزة أو مشوهة إلى رئيس المؤسسة خشية معرفته حقيقة ما يجري داخل المؤسسة بصورة صادقة.
 - ٣- عدم إعطاء العناية والأهمية لأفكار ووجهات نظر العاملين من جانب الرئيس.
 - ٤- عدم وجود أهداف محددة ومرسومة مطلوب تحقيقها عن طريق الاتصال.
 - ٥- التعصب لموقف أو رأي أو وجهة نظر معينة.
 - ٦- وجود فروق فردية بين العاملين في القدرات والمستوي الوظيفي والاجتماعي والاقتصادي والتعليمي.
 - ٧- وجود بعض الاتجاهات السالبة غير المرغوب فيها التي تسود بعض العاملين، كاتجاه مدير المدرسة السلبي نحو المدرسين الجدد الأمر الذي يعوق كل اتصال جيد بينه وبينهم.
 - ٨- عدم النطق واستخدام الكلمات العامة المجردة أو استخدام الصياغات المعقدة أو الكلمات ذات المعنى غير المحدد.

الموقف الاتصالي : The Communication Situation

نستخدم في الاتصال مصطلح الموقف الاتصالي حيث يقصد به جميع العوامل المكونة والمؤثرة في تشكيل الفعل الاتصالي، فالاتصال يعد نتيجة عوامل كثيرة منها: الحالة النفسية لكل من المصدر والمستقبل، وهناك حالة الجو والمكان الذي يحدث فيه الاتصال إضافة إلى الوقت والزمن الذين ينتج فيهما العمل الاتصالي.

وتفرض هذه العوامل نفسها على تشكيل الاتصال نفسه. ذلك أن كل فعل اتصالي، لابد أن يحدث في موقف معين، وبالتالي فإن طبيعة الموقف تؤثر على طبيعة الحدث الاتصالي. على سبيل المثال، يلعب المكان دوراً مهماً في هذا الصدد. ففي المكان الفسيح نخفض أصواتنا ... أما في المكان الصغير الحجم نتوسع في الحديث بصوت عالٍ.

ولكن رغم ذلك لا يعد المكان العامل الوحيد في تشكيل الفعل الاتصالي. فإذا كان خفض الصوت ضرورياً في المكان العام، فإن ارتفاع الصوت والصراخ والصياح أيضاً يعد مقبولاً بين أغلب المتفرجين على مباراة كرة القدم في ساحة الإسناد الرياضي. ورغم إمكانية رفع الصوت في المكان الصغير، إلا أن ذلك لا ينطبق على مكان المصعد الكهربائي حيث بعد خفض الصوت إلزاماً اجتماعياً حتى أننا نكتفي بالجميل القصيرة وأحياناً بالكلمات فقط. ومعنى ذلك أن طبيعة العامل هي التي توجه حركة تشكيل الفعل الاتصالي.

فالالاتصال عملية اجتماعية دينامية ذات خمسة أبعاد أساسية تحدد الفعالية الممكنة له، إلا أن هذه الأبعاد لا توجد في فراغ وإنما تتم من خلال موقف اجتماعي، يحيط بعناصرها، ويؤثر فيها تأثيراً فعالاً.

وعلاقة الاتصال هنا لا تقتصر على مرسل ومستقبل، ورسالة وإنما تخضع لموقف اجتماعي تتداخل فيه متغيرات اجتماعية. تلعب دوراً هاماً في تشكيل استجابة أطراف العملية الاتصالية.

وعملية الاتصال دائماً عملية دائرية ديناميكية، لا تسير في اتجاه واحد ولا تتوقف عند مرحلة من المراحل، وإنما تحدث داخل مجال أوسع وأشمل يضم كل الظروف، والإمكانات، والانفعالات التي تحيط بها، حيث يؤثر جميع أطرافها في بعضهم البعض بشكل فعال ومؤثر.

والاتصال ليس عملية عشوائية، وإنما تحدده أساليب تتمثل في مختلف الطرق، والرموز، أو المعاني، والأفكار المتبادلة داخل السياق.

فعمليات الاتصال تحدث في إطار موقف اجتماعي، يتضمن تفاعلات اجتماعية متعددة ومتنوعة، تلعب دوراً فعالاً في إدارة الموقف وبالتالي القدرة على الاتصال الفعال. والذي لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال اكتساب الأفراد لبعض المهارات، التي تقود عمليات التفاعل الاجتماعي.

ونتمثل هذه المهارات في القدرة على ملاحظة الموقف، ثم فهمه ومحاولة ترتيب الأفكار، وتحديد الأهداف، ثم صياغة الرسالة الواضحة، التي تعبر عن المعنى، من خلال مجال خبرة مشترك، تساهم في وضوح المعنى لدى أطراف العملية الاتصالية، داخل الموقف الاتصالي. والتي يستدل عليها من خلال إنعكاس الاستجابة ووضوحها من خلال عمليات التغذية المرتدة، بالإضافة إلى القدرة على تنظيم وضبط المعلومات الشخصية أثناء عملية التواصل.

فاستجابات الأفراد اتجاه المنبهات المثارة في المواقف الاتصالية ليست استجابات آلية أو أتوماتيكية، ولكنها استجابات سلوكية تعمل على مجموعة من العوامل النفسية والاجتماعية. المتصلة بثقافة الشخص ومكونات شخصيته.

ويتوقف التفاعل الاجتماعي الجيد في الموقف الاتصالي على مهارات التواصل اللفظي، وغير اللفظي معا. حيث يعكسان نسقا متكاملًا من المعاني، وبالتالي يتوقف تناغم هذا المعنى، مع مدى اتساق التعبير اللفظي وغير اللفظي، عند عملية التفاعل الاجتماعي في أي موقف.

فكثيرا ما نجد بعض الأشخاص يعبرون لفظيا عن أشياء لا تفصح عنها تعبيراتهم غير اللفظية. وبالتالي ينعكس ذلك على درجة صدق التعبير، الأمر الذي يؤثر على القدرة على التواصل الفعال.

أما إذا كان هناك تناغم واتساق بين كل من التعبيرين اللفظي وغير اللفظي، انعكس ذلك في قوة التأثير، وصدق التعبير، ووضوح المعنى.

ومن ثم فإن عملية الاتصال الفعال تتطلب قدرة الفرد على التعبير الانفعالي، واستقبال انفعالات الآخرين، وتفسيرها، من خلال الموقف الاجتماعي، الذي يحوي أشكال التفاعل الاجتماعي بأبعاده المختلفة.

فالتعبير هنا نشاط متناسب ومتكامل يستهدف تحقيق هدف معين، من خلال الموائمة بين ما يشعر به الفرد من أحاسيس ومشاعر، وبين ما يقوم به من سلوك وتصرفات في الواقع.

تمرين لموقف اتصالي

تحدثني عن موقف اتصالي حدث لك مع الآخرين على مدار اليوم مع مراعاة الآتي:

- ١- ذكر اسم الموقف.
- ٢- ذكر الشخصيات المشتركة في الموقف.

- ٣- عرض مختصر للموقف.
 - ٤- ذكر عناصر الاتصال مع ربطها بالموقف.
 - ٥- ذكر المهارات الاتصالية المستخدمة بالموقف في ضوء (مهارات الاتصال).
 - ٦- شرح الإيجابيات الموجودة بالموقف في ضوء (عناصر الاتصال).
 - ٧- توقع الأسباب التي قد تعوق عملية الاتصال داخل الموقف من خلال (عناصر الاتصال) مع ربطها بأحداث الموقف.
- يعتبر هذا الموقف عبارة عن لحظة تأمل مع النفس وتفسير لما يتم من مواقف اتصالية مع الآخرين، والهدف منه التبصير بكيفية تكوين مواقف اتصالية ناجحة مع الآخرين من خلال مراعاة النقاط السابقة.

نماذج الاتصال : Communication Models

يمكننا تجسيد عملية الاتصال باستخدام النماذج التي تصور كيفية حدوث هذه العملية، ولنموذج عبارة عن شكل مبسط لعملية الاتصال يعرض على هيئة رسم يبين عناصر الاتصال وتسلسلها والعلاقة بينها. ولعل أهم فائدة لنماذج الاتصال أنها تصور العملية الاتصالية بطريقة مرتبة ومنظمة توضح أبعاد الاتصال وتسلسله.

ويعتبر النموذج Model تمثيلاً للواقع. وهو أي شيء يمكن استخدامه لتمثيل الواقع بصورة رمزية فنحن نستخدم الخريطة لتمثيل المكان ... ونشاهد الهيكل العظمي عند الطبيب لتمثيل أعضاء جسم الإنسان أمام أعيننا ... كذلك يرسم المهندس المعماري شكل البناء ليمثل شكل المنزل الذي سيشيده.

وفي دراستنا للاتصال، نحتاج أيضاً أن نفهم كيف تتم إجراءات التفاعل الاتصالي. ولكن لأننا لا نستطيع إرجاع الاتصال إلى الوراء، نلجأ إلى لغة أخرى لتمثيل الاتصال فنعمل له نموذجاً يعطي صورة مشابهة للواقع.

نماذج الاتصال :

هي عبارة عن خرائط تفصيلية تصور أو تبين العناصر أو المتغيرات الرئيسية لعملية الاتصال من مرسل ورسالة ووسيلة واستجابة وتأثير والعلاقة بينهما، وتساعدنا هذه النماذج في شرح وتحليل الاتصالية المعقدة وتبسيطها، وكذلك في التنبؤ بمسار الأحداث وتبسيطها، وكذلك في التنبؤ بمسار الأحداث أثناء الاتصال، مما يمكننا من وضع فرضيات في مجال الاتصال.

وقد حدد الباحثين ثلاثة نماذج رئيسية للاتصال وهي على النحو التالي:

أ - النموذج الخطي أو أحادي الاتجاه (Linear Model)

قبل قرابة ستين عاماً، نظر الباحثون إلى الاتصال على أنه فعل يقوم به شخص لشخص آخر. وبهذا يشبه الاتصال إعطاء حقنة في الجسد: حيث يقوم المرسل بوضع أفكاره ومشاعره في رسالة، ثم يحقنها من خلال وسيلة معينة (حديث، رسم، كتابة ... الخ) إلى مستقبل يحاول تفسير رموزها بطريقة تشبه ما أراده المرسل. وإذا ما قدر للرسالة أن تمضي من غير (تشويش) في خط واحد مستقيم فإنه قد كتب لها النجاح. وقد يبدو هذا النموذج يسيراً، ولكنه البداية لهم عملية الاتصال.

هذا بالإضافة إلى وجود تشويش قد يعوق وصول الرسالة بصورة صحيحة للمستقبل وهذا يتضح من خلال قيام المرسل باستخدام بعض الإشارات والرموز عند إرسال رسالته اللفظية.

ب- النموذج التبادلي (أو ثنائي الاتجاه) (Interactive Dual Model)

النموذج ذو الاتجاه الواحد لتفسير عملية الاتصال لا يعكس العملية الاتصالية بدقة. فمن ناحية لا يمكن القول بأن الاتصال يسير في اتجاه واحد (من المرسل إلى المستقبل)؛ إذ يسهل علينا أن نرى أن معظم حالات الاتصال - خاصة في الاتصال بين شخصين أو مجموعة صغيرة من الناس - تسير في اتجاهين. فالنموذج السابق (ذو الاتجاه الواحد) يتجاهل رجوع الصدى وردة الفعل من المستقبل تجاه ما يستقبله من رسائل، ثم يقوم بإرسال، وهكذا يتحول من مستقبل إلى مرسل ثم إلى مستقبل في وقت قصير جداً، بل حتى في الوقت نفسه.

وفي كلا الحالتين نجد أن التشويش يصاحب مرحلة إرسال الرسالة واستقبالها مما يؤثر على كفاءة الاتصال وفعاليته.

ج- نموذج الاتصال التفاعلي (Interactive Model)

نظراً لأن عملية الاتصال معقدة، فإن كلاً من النموذجين السابقين (ذو الاتجاه الواحد وذو الاتجاهين) يقصر عن التفسير الكامل لهذه العملية فالإتصال يعتمد على البيئة التي يتم فيها سواء أكانت بيئة مادية أو اجتماعية أو ثقافية. كما أنه يعتمد على العوامل النفسية والذاتية لكل من طرفي الاتصال.

ويحاول نموذج الاتصال التفاعلي أن يشمل كافة عناصر الاتصال الفاعلة كبيئة الاتصال، ورجوع الصدى، وما يعقبه من سلوك وتصرفات. وهذه طبيعة

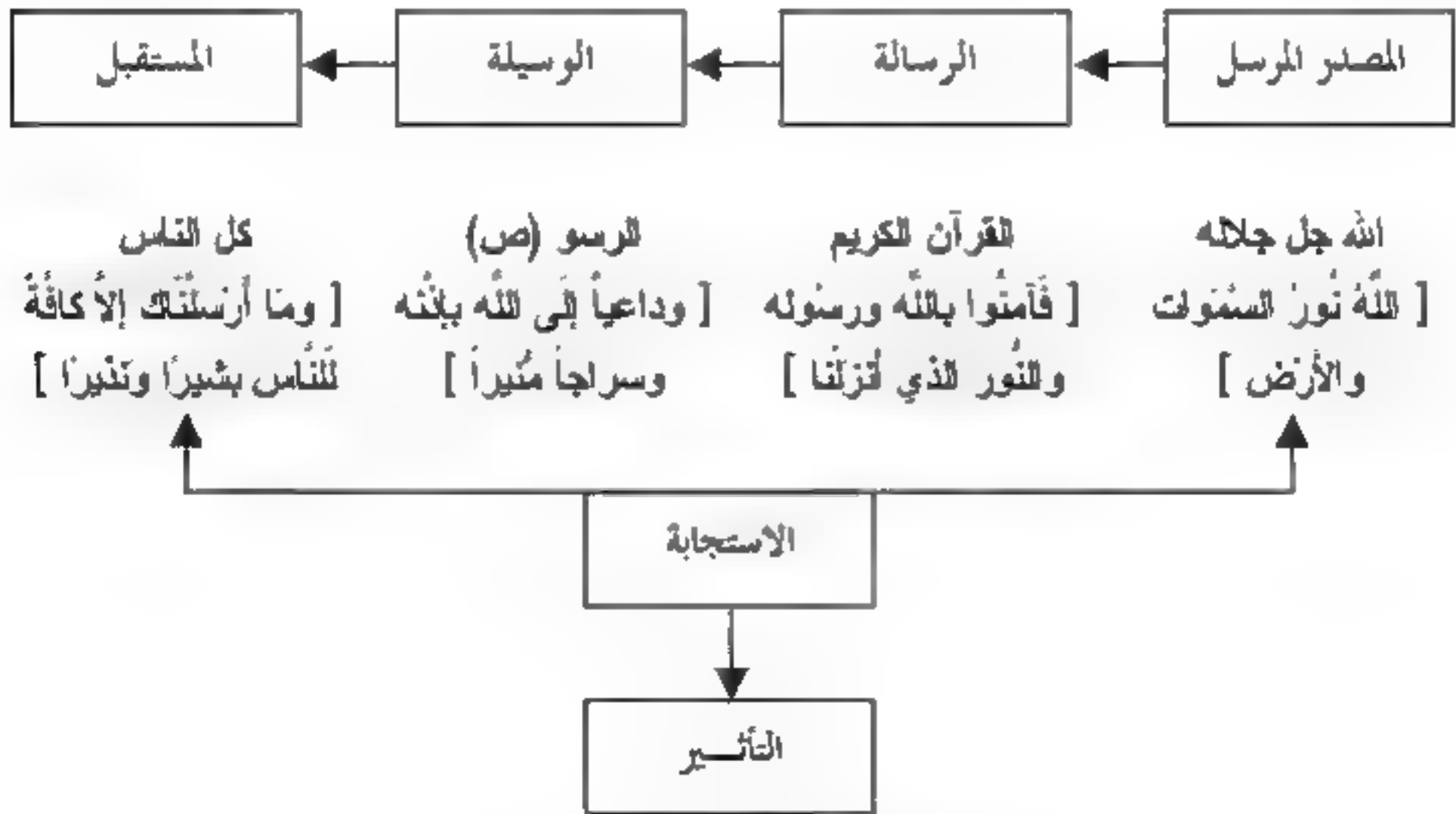
العلاقة الاجتماعية، حيث إنها لا تنتهي، بل يبنى بعضها على بعض، فمدح أبيك لك على عمل قمت به هو نتاج أمور أخرى قمت بها سابقاً، وقد يكون العكس صحيحاً، وهكذا.

وهذه الطبيعة التفاعلية للاتصال تشرح لنا طبيعة التأثير المتبادل الذي يحدث عندما نتفاعل مع بعضنا البعض، لأن الاتصال ليس ما يفعله شخص لشخص ولكنه ما يفعله شخص مع شخص، فالإتصال يعتمد على العلاقة مع الطرف الآخر، وكلما كان الطرف الآخر أكثر مهارة في الإتصال، كانت فرص النجاح فيه أكبر.

وجميع نماذج الاتصال ونظرياته، مهما اختلفت مسمياتها وفلسفاتها لا تخرج في مكوناتها عن هذه العناصر الخمسة، وهي محاولة لتقديم العلاقات الكامنة التي يفترض وجودها بين عدد من المتغيرات التي تضع الهدف أو النظام المعنى، ويسعى واضعو هذه النماذج والنظريات إلى تقديمها كأدوات تساعد على فهم الظاهرة، أو النظام وإدراك العلاقة بين العناصر المكونة لذلك النظام، أو تلك الظاهرة.

وهناك نماذج أخرى للاتصال منها :

أولاً: نموذج الاتصال الإسلامي Islamic Communication Model :



[كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ
بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ]

ويتميز هذا النموذج بالشمولية والتكامل والتجسيد الكامل لجميع عناصر الاتصال، التي تتفق مع أغلب النماذج الاتصالية الأخرى.

ثانياً: نموذج كنت برك Burk :

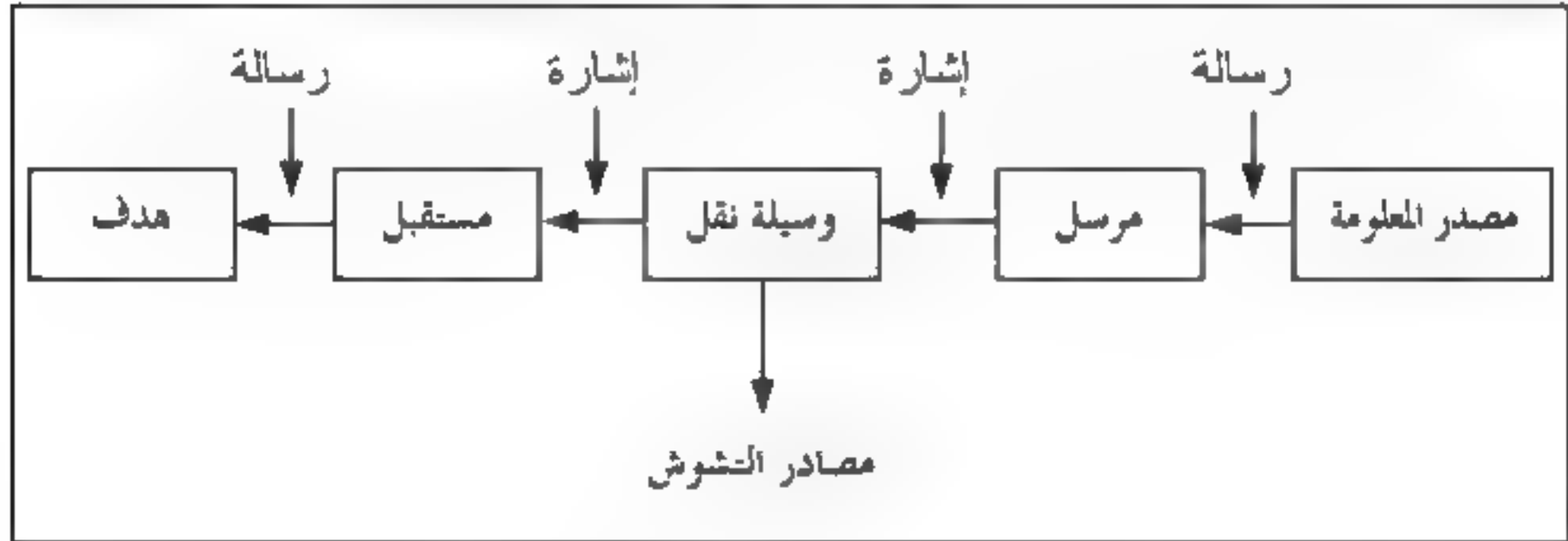
يرى "كنت برك" في نموذج أن الاتصال يتحدد بالدوافع وفق ما يلي:

- | | | |
|----------------|---|----------------------------|
| ١- The Act | ← | ١- الفعل |
| 2- The Scene | ← | ٢- مكان وقوعه |
| 3- The Agent | ← | ٣- القائم بالفعل (الاتصال) |
| 4- The Purpose | ← | ٤- الهدف أو الغرض |

ثالثاً: نموذج شانون وويفر Shannon & Weaver (١٩٤٨):

نال هذا النموذج شيوعاً وشهرة عالمية كبيرة حتى أن كثيراً من نماذج الاتصال وتعريفه بنيت عليه واستفادت منه، ولا يخرج هذا النموذج في حد ذاته عن عناصر الاتصال التي سبق عرضها بالإضافة إلى بعض العناصر مثل عامل الضوضاء أو مصدر التشويش ثم الهدف.

ويمكن توضيح "شانون وويفر" في الشكل التالي:



ركز "شانون وويفر" في نموذجهما على عامل التشويش والدور الذي يؤديه سلباً على عملية الاتصال، والتشويش هنا يمكن أن يأخذ أبعاداً وصوراً متعددة ومختلفة، فإما أن يكون تشويشاً كالذي يحدث في الأجهزة والمواد أو قنوات الاتصال نتيجة خلل فني، وقد يكون هذا التشويش مرضياً كالعاهات التي يعاني منها بعض المرسلين أو المستقبلين كالثأثأة وعيوب النطق المختلفة.. الخ. والعامل

النفسي لدى المرسل أو المستقبل قد يمتد نجاحاً لعملية الاتصال، وقد يمثل إعاقة، وفي الحالة الثانية يمكن أن يأخذ عامل التشويش أبعاداً كبيرة في عملية الاتصال، وقد يؤدي إلى إيقاف عملية الاتصال أو فشلها، وكثيراً ما يركز في جانب الاتصال على التشويش الفني أو الآلي أو المادي ويتلاشى التشويش المعنوي والنفسي، وقد يمثل التشويش النفسي أو المعنوي أهمية في بعض عمليات الاتصال تفوق في تأثيرها التشويش الفني أو الميكانيكي، ويساهم هذا النوع من التشويش بقسط كبير في فشل كبير من المحادثات الشخصية على المستوى الفردي والجماعي، كما أن كثيراً من دول العالم يدخل في صراعات بسبب وجود هذا التشويش بين قادتها وزعمائها، إضافة إلى أن الطائفية الإقليمية والنعرات الكاذبة تؤدي دوراً كبيراً في فشل عملية الاتصال لأنها عوامل تشويش وعند وجود هذه العوامل لدى المرسل أو المستقبل أو كليهما تصبح عوامل النجاح في عملية الاتصال ضئيلة وإمكانات فشلها أكبر، وكلما زادت مساحة التشويش زادت إمكانات تعطيل عملية الاتصال، وكلما لامس التشويش العناصر جميعها أدى ذلك إلى زيادة فرص التعطيل أمام عملية الاتصال.

نموذج بيرك K. Burke :

يمثل كنيث بيرك Kenneth Burke مع كل من قوفمان Ervin Goff man ودنكن Hugh Duncan الاتجاه الدرامي في دراسة الاتصال البلاغي. ينظر بيرك إلى الاتصال من منظور درامي. فيعتبر الحدث (Act) أهم مفهوم في الدراما لإثارة حوافر Motives الفعل الاتصالي إلى ما يعنى وجود علاقة بين الحدث بكل خلفياته وبين القائم بالاتصال.

من خلال هذا المنظور يكتمل الفعل الاتصالي من خلال النموذج الخماسي الأركان:

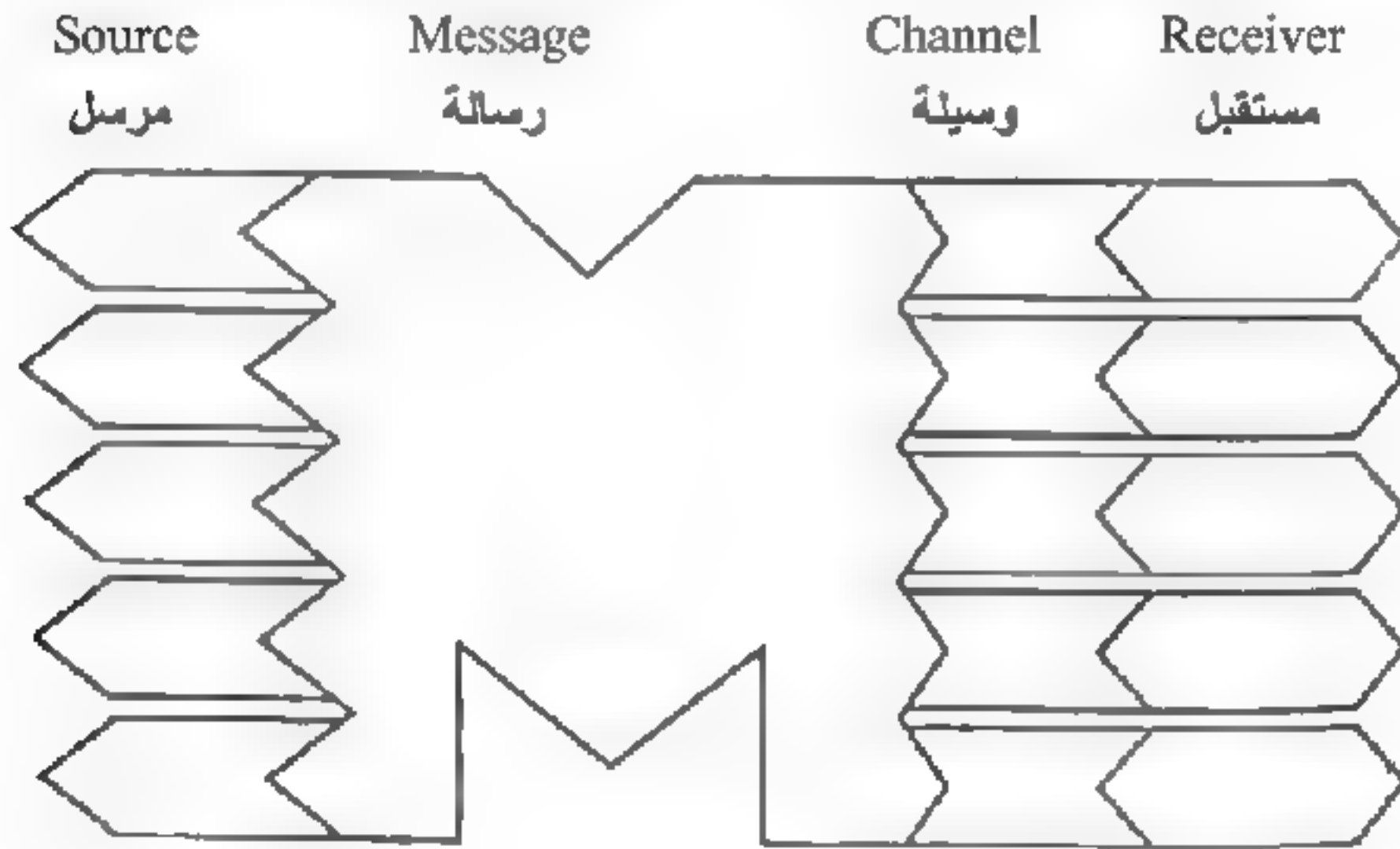
- ١- الحدث Act ويشمل العمل الذي يحدث.
- ٢- المشهد Scene ويشكل خلفية الحدث والموقف الذي يحدث فيه فعل الاتصال.
- ٣- القائم بالاتصال Agent أى الفاعل. ويشمل المشتركين في فعل العمل الاتصالي.
- ٤- الوسائل Agency وتشمل الأدوات والوسائل المستخدمة.
- ٥- الهدف Purpose ويشمل السبب الذي حرك الفاعل لإحداث العمل الاتصالي.

يشارك هذا النموذج في النقاط المتعلقة بنموذج أرسطو. ولكن يتميز بوجود الموقف والوسيلة والسبب.

نموذج بيرلو Berlo (SMCR) :

لا يختلف نموذج ديفيد بيرلو David Berlo عن النماذج السابقة في توجه تدفق الاتصال. حيث يتكون من أربعة عناصر هي المصدر، الرسالة، والوسيلة والمستقبل ولكن .. من خلال ترابط هذه العناصر، يقدم بيرلو بعداً جديداً في الاتصال إذ يعتبر الاتصال عملية Process. وبالإشارة إلى هذا المنظور، فإنه لا يمكن أن نحدد بداية أو نهاية للاتصال. لأن الاتصال يعد أحداثاً متصلة.

Berlo's SMCR Model of Communication (Adapted)



العناصر المشتركة في نماذج الاتصال :

تشارك معظم نماذج الاتصال في عناصر معينة، كما أنها قد تركز على عناصر محددة قد تكون نظرية متكاملة للاتصال.

وعلى هذا فنعناصر الاتصال هي كما يلي:

- ١- المعلومات أو الأفكار المطلوب نقلها: وهي تمثل محوراً أو موضوع الاتصال.

- ٢- أطراف الاتصال: وهي تتكون من عدة أفراد: مرسل لديه المعلومات، وقد يعاونه أفراد آخرون في عملية الصياغة والترميز والإعداد والكتابة وغيرها. وهناك مستقبل يحتاج إلى المعلومات أو أنه قد يستخدمها، ويعاونه أفراد في عملية فك رموز الرسالة أو إعدادها للقراءة والاستماع وغيرها.
- ٣- الصياغة: وهي تعنى تحويل المعاني والأفكار إلى رموز في شكل كلمات، وحروف، وأرقام، وتعبيرات وجه، وحركة جسم، وغيرها.
- ٤- الرسالة: وهي الصورة النهائية التي تأخذها مجموعة الصياغات.
- ٥- الوسيلة: وهي الوسيط المستخدم لنقل الرسالة، وهي إما وسائل شفوية كالحديث والمقابلة والاجتماع، أو وسائل مكتوبة كالخطابات والمذكرات.
- ٦- قنوات الاتصال: وهي وصف الاتجاه الذي تأخذه وتسير فيه الوسيلة، فهل هو من أعلى لأسفل، أن من أسفل لأعلى، أم على نفس المستوى.
- ٧- بيئة الاتصال: وهي العناصر المحيطة بعملية الاتصال مثل العوامل الخاصة بتصميم الوظيفة، ومقدار السلطة المتاحة والإضاءة والحرارة وظروف العمل، والضوضاء، وغيرها.
- ٨- التشويش: تعاني كل عمليات الاتصال من احتمال التشويش على المعاني والأفكار، ونقل المعلومات، واستقبالها، مما يقلل من فعالية الاتصال.

الفصل الثالث مستويات الاتصال

الفصل الثالث مستويات الاتصال

يقسم الاتصال الإنساني عادة إلى ستة مستويات رئيسية تبدأ بالاتصال الذاتي الذي يعد أبسط مستويات الاتصال، وتنتهي بالاتصال الجماهيري الذي يعد أعلى مراحل الاتصال الإنساني. وتتمثل هذه المستويات في:

- ١- الاتصال الذاتي Intrapersonal Communication.
- ٢- الاتصال الشخصي Interpersonal Communication.
- ٣- الاتصال داخل الجماعة Intragroup Communication.
- ٤- الاتصال بين الجماعات Intergroup Communication.
- ٥- الاتصال المؤسسي Institutional Communication.
- ٦- الاتصال الجماهيري Mass Communication.

أولاً: الاتصال الذاتي :

هو الذي يتم داخل الإنسان، أو هو الاتصال مع النفس. وفيه يكون الفرد عملية اتصالية متكاملة تبدأ بمثير اتصال داخلي أو خارجي، وتكوين الرسالة داخل العقل وإرسالها إلى أعضاء الجسم المختلفة. وعلى سبيل المثال فإن الشعور بالجوع هو مثير داخلي يتحول عبر العمليات العقلية إلى رسالة من المعدة إلى المخ الذي يفك رموزها ويستجيب لها بتوجيه اليدين إلى الإمساك بالطعام ... الخ. ورؤية مشهد غريب في الشارع أثناء السير هو مثير خارجي يؤدي إلى اتصال داخلي فتصدر الإشارات أو الكلمات المعبرة عن الانزعاج أو الخوف أو الدهشة ... الخ.

ورغم أن دراسة الاتصال الذاتي تنتمي إلى حقل علم النفس في الأساس إلا أنه يعد أحد أسس نجاح اتصال الفرد بالآخرين. فالاتصال الذاتي يعكس إلى حد كبير حالة الإنسان البدنية والنفسية والعاطفية والعقلية والاجتماعية كما يعكس معتقدات الفرد وقيمه.

وينظر علم الاتصال باهتمام إلى الاتصال الذاتي على أساس أنه يتم خلاله معظم العمليات التي تسبق الاتصال الشخصي والاتصال الجماهيري سواء كان الفرد مرسلًا أم مستقبلًا. فالمرسل يكون لديه شيئاً في داخله يريد أن ينقله للآخرين ويضع

رموز الرسالة داخل عقله. والمستقبل بعد أن يستقبل الرسالة يحيلها إلى عقله ليتفاعل معها ويرى إذا ما كانت تتفق مع ما لديه من معلومات وأفكار ومعتقدات سابقة، تمهيداً للرد عليها. كما أن رد الفعل الذي يقوم به المستقبل على الرسالة يمر قبل التعبير عنه في كلمات أو إشارات بمرحلة اتصال داخلي داخل المستقبل.

ثانياً: الاتصال الشخصي :

يبدأ من حيث ينتهي الاتصال الذاتي. حيث يقرر الفرد بعد تفكير أن يقوم بعملية اتصال ينقل فيها ما يريد التعبير عنه إلى شخص آخر أو مجموعة أشخاص. فالاتصال الشخصي هو الاتصال الذي يتم بين شخصين أو أكثر يتواجدان معاً في نفس المكان والزمان، أي أنه يكون اتصال وجهاً لوجه - Face-to-face communication. ولعل أبسط أنواع الاتصال الشخصي هو الاتصال بين فردين Two-persons communication كما هو الحال في الحديث بين صديقين والاتصال بين شخص واحد وأكثر من شخص كما هو الحال في الخطب والمحاضرات ... الخ.

تعريف الاتصال الشخصي :

يعرف "هارتلي" (Peter Hartley, 1993) بأنه مقابلة تحتوى على مشاركة اتصالية بين شخصين وجهاً لوجه.

وتعرف "فؤاده عبد المنعم البكري" بأنه الاتصال الشخصي أو الجماعي الذي يكتمل بالتواجد في موقع النشاط الاتصالي، ويوجد طرفي الاتصال وهما المرسل أو القائم بالاتصال والمتلقي أو الجمهور.

ويعرف وليد وادي النيل حجازي (٢٠٠٠) الاتصال الشخصي بأنه: هو العملية التفاعلية التي يتم بمقتضاها تبادل الأخبار والمعلومات والاتجاهات باستعمال الرموز اللفظية وغير اللفظية، بين شخصين أو عدد محدد من الأشخاص بطريقة مباشرة وجهاً لوجه، وفي مكان محدد لإحداث هدف.

أهمية الاتصال الشخصي المباشر :

تكمُن أهمية الاتصال المباشر في أنه:

١- يحقق التفاعل الكامل بين المرسل والمستقبل، حيث يتم هذا النوع بطريقة مباشرة وجهاً لوجه، ويسير هذا النوع في اتجاهين أي من المرسل إلى

المستقبل، ومن المستقبل إلى المرسل، مما يجعل فرصة المشاركة في الخبرة أكبر.

- ٢ يتوفر في الاتصال المباشر جميع عناصر الاتصال وخاصة رجع الصدى، وهذا من شأنه أن يتيح فرصة التغلب على مخاطر عدم الفهم أو الفهم الخاطئ الذي قد يكون عند المستقبل، حيث أن هذا النوع من الاتصال يتيح للمرسل الفرصة ليتعرف على مدى وصول الرسالة إلى المستقبل ومدى إدراكه لمضمونها، وبالتالي متى تبين للمرسل فهما خاطئاً يمكنه تعديل هذا الفهم.
- ٣- يتيح الاتصال المباشر للمرسل إدخال تعديلات مستمرة في الرسالة طبقاً للمستقبل، إما عن طريق التكرار أو استخدام أسلوب غير الذي كان يستخدمه، ولذلك فإن هذا النوع يمتاز بتعديل الرسائل المتبادلة في ضوء رجع الصدى من المستقبل إلى المرسل.
- ٤- يعد مصدراً من مصادر المعلومات، حيث نحصل على نسبة ٧٠-٨٠% من حجم المعلومات التي نتلقاها عن طريق الاتصال الذي يحدث وجهاً لوجه.
- ٥- يشكل شبكة من العلاقات التي تربط الناس بعضهم ببعض مثل القرابة، الصداقة، الجيرة، الصحبة، والزمانة. ونطلق على هذه العلاقة شبكة الاتصال الشخصي.
- ٦- يتداخل في جميع مستويات الاتصال.
- ٧- له دور كبير في زيادة حجم تأثير وسائل الإعلام على الناس. فأحياناً لا تؤثر وسائل الإعلام في الجمهور مباشر بل تؤثر في الأفراد المهمين في حياتنا وهؤلاء ينقلون أثر وسائل الإعلام إلينا عن طريق الاتصال الشخصي.

خصائص الاتصال المباشر :

يتميز الاتصال الشخصي بعدة ميزات أهمها:

- ١- المرونة: فالإتصال المباشر يتميز بدرجة عالية من المرونة، ويزداد ذلك حينما يواجه مقاومة من المستقبل لتوفر رجع الصدى بدرجة كبيرة، مما قد يدفع الأفراد إلى محاولة تجريب الأفكار المستحدثة بعد اقتناعهم بها وممارستها، وخاصة مع تزايد إمكانية تصديق المصادر الشخصية لأنها معروفة.
- ٢- التلقائية: فالإتصال المباشر يتم بشكل عفوي غير مقصود من خلال شبكة من العلاقات الشخصية غير الرسمية؛ مما جعل "شرام" يرى أن عملية الاتصال

الشخصي تسري بين مختلف الطبقات دون التقيد بقواعد وإجراءات مسبقة. وإنما يقوم على الإجماع الحر التلقائي من جانب أولئك الذين يتصلون بالشخص على أنه يعرف ما يتحدث عنه.

عيوب الاتصال المباشر:

على الرغم من أهمية هذا النوع من الاتصال، إلا أنه لا يخلو من عيوب نجملها في:

- ١- أنه يتطلب نفقات عالية وجهداً كبيراً ووقتاً أطول، خاصة إذا كان المطلوب نقل أفكار أو معلومات إلى عدد كبير.
- ٢- عدم توافر الأفراد المراد الاتصال بهم في مكان محدد وانتشارهم في أماكن شتى مما يصعب معهم استخدام الاتصال المباشر.
- ٣- لا يتيح الاتصال المباشر نقل وتوصيل المعلومات الحديثة أولاً بأول.

مراحل تطور العلاقات الشخصية:

تتطور العلاقات الشخصية بين البشر بطريقة يمكن التنبؤ بها. وقد عرف علماء الاتصال عدداً من مراحل هذا التطور سواءاً كانت هذه العلاقة في طريقها نحو التنامي أو التلاشي. فالعلاقة الشخصية كدورة حياة الكائن الحي لها بداية فحياة فنهاية. إلا أن نمط التطور في العلاقات الشخصية يختلف من علاقة شخصية إلى أخرى. فبعض العلاقات الشخصية يتطور سريعاً، بينما تجد البعض الآخر يتطور ببطء شديد. كما أن بعض العلاقات يتلاشى سريعاً، في حين أن البعض الآخر يدوم مدى العمر.

وقد حدد العالم مارك ناب (Mark Knapp) خمس مراحل تنامي من خلالها العلاقات الشخصية، وخمس مراحل أخرى تمر بها هذه العلاقة وهي في طريقها نحو التلاشي، كما أوضح نوع الحديث الذي يتم بين طرفي العلاقة في كل مرحلة من هذه المراحل العشر.

لنستعرض الآن هذه المراحل العشر مع التركيز على الأنماط الفريدة للاتصال الشخصي في كل مرحلة منها:

١- البداية Initiating :

وهي المرحلة التي يلتقي فيها الأشخاص للمرة الأولى، ويحدث خلالها التفاعل المبدئي بين شخصين في صورة تبادل بعض الأحاديث العابرة أو على الأقل تبادل

النظرات فيما بينهما بحيث يلاحظ كل منهما الآخر. وتكون المحصلة النهائية لهذه المرحلة الاهتمام المبدئي بالطرف الآخر والرغبة في الالتقاء والحديث معه في المستقبل.

٢- التجربة Experimenting :

يسعى الإنسان في هذه المرحلة إلى التعرف على الشخص المقابل واكتشاف اهتماماته الخاصة، وفي المقابل إعطائه الفرصة للتعرف عليه واكتشاف اهتماماته الخاصة أيضاً. وتتصف هذه المرحلة كسابقها بدرجة عالية من الأمان الاجتماعي، إذا يعمد الجميع إلى طرح مقاطع الحوار المألوفة للمناقشة أو إلى استخدام الحديث العابر (مثلاً: حالة الطقس، الأشخاص المعروفين لكليهما، مباراة كرة القدم) ويكون الالتزام نحو الطرف الآخر محدوداً، بل إنه قد يبقى كذلك ما دامت هذه العلاقة. وتجدر الإشارة إلى أن الكثير من العلاقات الشخصية التي نكونها نحو الآخرين لا تتجاوز هذه المرحلة، وهذا لا يعنى بالضرورة أن هذه العلاقات غير مجدية أو غير مهمة بالنسبة لنا، بل على العكس إذ يمكن للعديد منها أن يكون صداقات تشبع بعض احتياجاتنا الشخصية.

٣- التعزيز/ التكثيف Intensifying :

عندما يزداد الارتباط بين شخصين ويصبحان أكثر التزاماً نحو بعضهما البعض تكون هذه العلاقة قد بلغت حد الصداقة الحميمة. وتكون مظاهر هذه المرحلة متمثلة في تكرار اللقاءات بين الطرفين وفي أماكن متعددة. كما أن طبيعة الحوار الذي يتم بينهما تصبح أكثر خصوصية من خلال إفصاح كل منهما عن بعض المعلومات الخاصة للطرف الآخر.

٤- التكامل Integrating :

يمكن للعلاقة بين اثنين أن تتطور إلى أن تصل إلى مرحلة التكامل بحيث يقومان بدمج أنشطتهما معاً، وتنسيق مواعيدهما اليومية، وتكوين اهتمامات ومشاعر وقيم مشتركة فيما بينهما. بل قد تجدهما يسعيان إلى أن يصبح أصدقاء الأول أصدقاء للثاني والعكس صحيح. كما أن الناس من حولهم يتوقعون رؤيتهما سوياً، وعندما لا يحدث ذلك ستجدهم يسألون الشخص الذي حضر عن رفيقه.

ويكون الرفيقان في هذه المرحلة التزاماً عميقاً نحو بعضهما البعض وشعوراً مشتركاً بأهمية هذه العلاقة لكليهما. ويكون الاتصال مليئاً بالمشاعر الفياضة نحو الطرف الثاني.

٥- الارتباط Bonding :

ويحدث عندما يتعاهد الطرفان على الالتزام بهذه العلاقة مدى الدهر. ويتطلب هذا النوع من العلاقة اتفاقاً ضمناً بين الطرفين حول واجبات ومستويات كل منهما نحو الآخر. وتكون هذه الواجبات والمسؤوليات فريدة في تكوينها وخاصة بتلك العلاقة.

وتختص هذه المرحلة بقدرة الطرفين على إدارة النزاع فيما بينهما. فالنزاع والخلاف يحدث في جميع المراحل السابقة، إلا أن مرحلة الارتباط هي المرحلة الحاسمة بين استمرار العلاقة القوية بين الاثنين وبين تلاشي واضمحلال هذه العلاقة.

٦- الاختلاف Differentiating :

في لحظة ما من عمر العلاقة الشخصية يدرك الطرفان وجود بعض الاختلاف فيما بينهما. ومع مضي الوقت يصبح الاختلاف محورياً لهذه العلاقة وعاملاً رئيساً في وقف تطورها. ويكون الحوار بين الطرفين في هذه المرحلة منصّباً على توضيح الفروق التي تفصل بين الاثنين، والتي كانا يغضان الطرف عنها سابقاً. وبعد أن أصبحت لغة الحوار جماعية نلاحظ أنها تعود إلى الفردية مرة أخرى.

٧- التقييد Circumscribing :

عندما تزداد العلاقة سوءاً يعتمد الطرفان إلى تقييدها من خلال إعادة تعريف حدود التفاعل فيما بينهما وإبقاء الحوار محصوراً في الموضوعات الآمنة. إلا أن بقاء العلاقة في هذه المرحلة لفترة طويلة كفيل بأن يجعل كل الموضوعات المطروحة للحوار، وحتى الموضوعات الآمنة، مجالاً للاختلاف. وعندما يصبح أي حوار (مثل "ماذا نأكل اليوم" أو "ما هو الطريق الذي يجب أن نسلكه للذهاب إلى بيت صديقنا") مصدراً محتملاً للشجار سيعتمد الاثنان إلى تقييد التفاعل فيما بينهما إلى أضيق الحدود بحيث يصبح كل واحد منهما في عزلة عن الآخر.

٨- الركود Stagnating :

تتوقف العلاقة في هذه المرحلة عن النمو في أي من الاتجاهين ويفقد الطرفان الأمل في إحيائها. كما أنهما يترددان كثيراً في إنهاء العلاقة لاعتقادهما أن ذلك سيكون أكثر إيلاًماً من بقائهما سوياً. وقد تكون حاجة الآخرين لبقاء العلاقة (كالأبناء مثلاً) هي الحافز لإبقائها.

٩- التجنب Avoiding :

يؤدي توتر العلاقة بين الطرفين إلى نوع من الانفصال الشعوري بينهما في كلا المرحلتين السابقتين. إلا أن الانفصال في هذه المرحلة يتفاقم بشكل ملحوظ بحيث أن الاثنين يعمدان إلى تجنب التواصل المباشر مع بعضهما البعض.

وينقطع الاتصال الشخصي بين الاثنين مما يعزز حدوث الفرقة فيما بينهما.

١٠- الإنهاء Terminating :

وهي آخر مرحلة من مراحل تلاشي العلاقة الشخصية حيث يعتمد الطرفان إلى اتخاذ الإجراءات الكفيلة بإنهائها. ويتم إنهاء العلاقة بيسر وسهولة عندما تكون العلاقة حديثة (أثناء مرحلتى البداية والتجربة). وبالمقابل فإن إنهاء العلاقة التي كانت حميمة والتي تطورت مع مضي السنوات العديدة سيصاحبه مشاعر من الحزن والأسى قد تدوم لفترة طويلة.

وأخيراً لا تختلف وظائف الاتصال الشخصي ... ولا وظائف أى اتصال عن بقية وظائف الاتصال بوجه عام. ولكن يأتى توسع بعض فروع هذه الوظائف أو أهدافها بسبب اختلاف المضمون الاتصالي الذي قد تختلف فيه نوعية الوسيلة أو عدمها. ويختلف فيه عدد المشتركين فى الحدث الاتصالي.

وبما أن السلوك الاتصالي لا يأتى عشوائياً، بل نتيجة تخطيط لتحقيق هدف ما، فإن الإنسان يسعى فى الاتصال الشخصي لتحقيق أهداف معينة منها:

١- تلبية الحاجات الأساسية: بعض الحاجات التى درسناها فى نظرية ماسلو، لا يمكن تحقيقها إلا عن طريق الاتصال الشخصي.

٢- تقوية العلاقات الاجتماعية: تتكون العلاقات الاجتماعية من علاقات فرعية من عدد قليل من الأفراد. لذلك يربط الاتصال الشخصي هذه العلاقات ويقوي استمرارها أو ينشر سماتها بين الناس.

٣- تلبية الحاجة الملحة لدى الفرد نحو الرغبة فى الإفصاح وإفراغ الهموم للإنسان آخر.

٤- تقوية العرف والعادات والقوانين غير المكتوبة بصفة عامة مثل قانون العيب وقانون احترام الكبير.

٥- تكوين علاقة شخصية مع الآخرين، يمكن الاعتماد عليها والافتخار بها واستخدامها كمرجعية تقوى علاقة الفرد بالآخرين.

ثالثاً: الاتصال داخل الجماعة :

تتعدد الجماعات وتتوزع فهناك جماعة الأسرة وجماعة الأصدقاء وجماعة المدرسة وجماعة العمل وجماعة النادي، ولكن أوضح نموذج للاتصال داخل الجماعة هو نموذج الاتصال داخل أفراد الأسرة الواحدة الذي يتضح في المواقف الاتصالية التي تربط بين جميع أفراد الأسرة على مدار اليوم.

رابعاً: اتصال المجموعات الصغيرة Small Group Communication :

لا توجد في أي مجتمع تعاليم تحرض على الوحدة وعلى الإنعزال. ذلك أن طبيعة الحياة الاجتماعية وتفاعل الناس بعضهم ببعض تلزم الفرد أن يشترك في تفاعل دائم، متناغم ومنسجم - وأحياناً متنافر - مع الآخرين. بسبب حاجة الإنسان لتبادل المصلحة والمنفعة التي تحفظ استمراره خاصة أن الإنسان لا يستطيع أن يلبي تلك الاحتياجات بوحدة منفرداً.

إلى جانب ذلك، نحن مدفوعون إلى كسب القبول من الناس ... أي أننا نسعى لنكون مقبولين ... ونبحث عن الصحبة ... ونبني هوية لنا ثم ننتمي إلى جماعة نرتكز عليهم في بناء علاقتنا في المجتمع بالآخرين.

فالحياة بين الأسرة، في المدرسة، في العمل ومع الأصحاب توضح ... أننا نجد أنفسنا نتصل يومياً مع مجموعة صغيرة من الناس.

صفات الاتصال داخل الأسرة :

- ١- وجهاً لوجه.
- ٢- يحدث تجاوباً وتفاعلاً.
- ٣- متعدد الاتجاهات.
- ٤- لفظي وغير لفظي.
- ٥- يحدث بين ثلاثة أفراد إلى عشرين فرد.
- ٦- لا تستخدم فيه وسائل آلية.
- ٧- يشترك فيه جميع أفراد المجموعة.

وظائف الاتصال في المجموعة الصغيرة:

- ١- تعليمية: عن طريق النقاش، وتشجيع اشتراك الطلاب في عملية التعلم.
- ٢- وسيلة علاجية: لإعداد بناء الشخصية وتقويمها خاصة الذين أقلعوا عن عادات سلبية أو للمدمنين السابقين. حيث يحتاج هؤلاء لتكوين صداقة جديدة في جو نفسي جديد بعيداً عن تلك الظروف التي نشأت فيها تلك العادة.
- ٣- وسيلة إقناعية: لأن القرار الذي نتوصل إليه المجموعة يمثل المجموعة وليس الفرد... فإن الرأي الفردي غالباً ما ينصهر ضمن بقية الآراء إما بعامل الضغط الإقناعي المخطط وإما عن طريق الضغط النفسي الناتج عن الفرد نفسه.
- ٤- وسيلة لحل المشكلات: أصبح هناك الآن خطوات عملية لحل المشكلات وإدارة الأزمات والصراعات. تبدأ بدراسة طبيعة الموقف الذي يحدث فيه الاتصال.
- ففي الوقت الراهن، تخصص أغلب الدول فرق عمل للتعامل مع المجرمين والمختطفين. حيث تبدأ بدراسة نفسية المجموعة لكي تبدأ التفاوض بعد ذلك.
- ولعل أول وأهم الطرق في ذلك هو محاولة تعطيلهم وكسب الوقت وتحديد مهلة جديدة... ثم يصبح بعد ذلك زمام المبادرة في أيدي المسؤولين مما يجعل تصرفات المختطفين تصبح ردود فعل لتوجيهات رجال القانون.
- ٥- وسيلة لاتخاذ القرار: أصبح اتخاذ القرار، عملية A decision making process لها طرق علمية تتعلق بالتفكير المنطقي وتتخذ من الإقناع وسيلة إلى حمل الناس على تبني القرارات والآراء.

خامساً: الاتصال في المؤسسات Communication in Organization :

معظم أعمالنا، نقضيها من خلال المؤسسات مثلاً في الإدارات الحكومية، الشركات المدارس والمصانع. ويتوقف إنجاز هذه الأعمال على طبيعة الاتصال داخل المؤسسة وعلى طبيعة الاتصال بين المؤسسة من الداخل وبين خارج المؤسسة.... ما يهمنا في هذا المستوى من الاتصال هو الاتصال داخل المؤسسة نفسها.

ونقصد به دراسة الاتصال الذي يتم بين الأفراد داخل أي مؤسسة (نظام) ودراسة العلاقة التي تنظم قيامهم بالأعمال المنوطة بهم من خلال نظام الاتصال نفسه المعمول به داخل المؤسسة.

أهمية الاتصال داخل المؤسسات :

- ينصب الاهتمام بدراسة الاتصال داخل المؤسسات حول النقاط التالية:
- معرفة عملية انتقال المعلومات بين موظفي الإدارة العليا وبين بقية الموظفين ... ومعرفة اتجاه الاتصال في هذه العملية لتقييم مدى قوة تأثير القرارات التي تصدرها المؤسسة.
- معرفة قوة أو عيوب قنوات الاتصال. لاكتشاف النقص في القنوات أو لاكتشاف تعرض المعلومات للتوقف أو التغيير أو التأخير نتيجة عيوب شخصية في بعض الأفراد.
- معرفة مدى حجم وقوة التجارب ورد الفعل بين المستقبل وبين المرسل، خاصة أن طبيعة عمل المؤسسة التوجيهي الذي يفرض توجيه الاتصال من جانب واحد، يفرض البحث عن فتح قنوات متعددة للسماح لتدفق الاتصال من المستقبل إلى المرسل.
- إضافة إلى ذلك يوسع علماء الاتصال مجال هذا الاهتمام ليشمل أسلوب بناء المعلومة نفسها أي الرسالة والتحكم في كيفية إرسالها. أي الاهتمام ببناء استراتيجية للاتصال تحقق المؤسسة من خلالها أهدافها عن طريق تنمية مهارات الاتصال لدى أفراد المؤسسة ليكون الاتصال أكثر نجاحاً وأكثر فاعلية في زيادة التوافق فيما بينهم وبين الإدارة العليا.

تدفق الاتصال داخل المؤسسات :

- الصفة الغالبة لاتجاه الاتصال داخل المؤسسة هو الاتجاه الواحد. ذلك أن طبيعة عمل أي مؤسسة تفرض توجيه المعلومات من المصادر العليا في الإدارة. ولكن هناك أيضاً مجاًلاً مفتوحاً لانسباب المعلومات في أكثر من اتجاه.
- ١- الاتجاه السلطوي أو النازل Down Ward: يقصد به انسياب تدفق المعلومات من الإدارة العليا لبقية الموظفين. ويغلب على هذه المعلومات سمة التوجيه وإعطاء الأوامر والتعليمات من المرسل إلى المستقبل.
 - ٢- الاتجاه الأفقي Horizontal: يقصد به تدفق المعلومات ضمن الأفراد المتساويين في المراتب.
 - ٣- الاتجاه الصاعد Upward أو الدائري Circular يقصد به اتجاه الاتصال من الأفراد في أسفل السلم الوظيفي إلى أعلى مراتب السلم، يسمح هذا الاتجاه بسماع التجاوب ومعرفة رد فعل العاملين تجاه تعليمات المؤسسة.

سادساً: الاتصال الجماهيري :

يعد الاتصال الجماهيري Mass Communication أعلى مستويات الاتصال حيث يتزايد عدد المشاركين فيه سواء كانوا مرسلين أو مستقبلين. فالاتصال الجماهيري في أبسط معانيه يعني القدرة على الوصول إلى آلاف وحتى ملايين الناس من خلال استخدام وسيلة اتصال جماهيرية قادرة على الوصول بالرسالة إلى هؤلاء الجماهير مثل التلفزيون والصحف والمجلات.

ولقد زاد الاهتمام في الوقت الحالي بوسائل الإعلام وذلك نظراً لأهميتها وتأثيرها البالغ على الرأي العام ومن الوسائل الإعلامية التي لها تأثير واضح وملحوس التلفزيون الذي يحظى بإقبال عدد كبير من المشاهدين في أعمار عمرية مختلفة.

تعريف الاتصال الجماهيري :

عرفه صالح أبو إصبع بأنه: العملية التي تتم باستخدام وسائل الإعلام الجماهيري (الصحف والمجلات والكتب والسينما والراديو والتلفزيون)، ويتسم بقدرته على توصيل الرسائل إلى جمهور عريض متباين الاتجاهات والمستويات ولأفراد غير معروفين للقائم بالاتصال.

وعرفه عصام سليمان موسى بأنه: اتصال منظم ومندروس يقوم على إرسال رسالة علنية صادرة عن مؤسسة للاتصال الجماهيري وترسل الرسالة الإعلامية عبر وسيلة آلية تتميز بقدرتها على صنع نسخ كثيرة من الرسالة الأصلية لتوزيعها على جمهور عريض ومتفرق وغير متجانس.

ويعرف الاتصال الجماهيري بأنه: عملية استخدام وسيلة إعلام جماهيرية لإرسال رسائل إلى عدد كبير وغير محدد من الناس بغرض الإعلام أو التسلية أو الإقناع.

وتأخذ عملية الاتصال الجماهيري نفس الشكل الذي تأخذه مستويات الاتصال الأخرى، فهناك دائماً:

- ١- شخص ما لديه شيئاً ما (فكرة - معلومة - رأي - اتجاه ... الخ) يريد نقله إلى الآخرين، أو عدة أشخاص لديهم شيئاً يريدون إخبار الآخرين به.
- ٢- يقوم هذا الشخص أو مجموعة الأشخاص بوضع ما يريدون نقله في صورة.

وظائف الاتصال الجماهيري :

للاتصال الجماهيري وظائف محدودة لا تختلف من مجتمع لآخر. لكن قد يظهر الاختلاف في أسلوب تطبيق هذه الوظائف لتحقيق أهداف معينة لمجتمع ما تختلف أهدافه عن بقية المجتمعات الأخرى.

يري هارولد لازول Lasswell أن وسائل الاتصال الجماهيري تحقق ثلاثة وظائف:

- ١- مراقبة البيئة.
- ٢- معرفة العلاقة بين أجزاء المجتمع وعلاقتها بالبيئة.
- ٣- نقل التراث والثقافة.

خصائص الاتصال الجماهيري :

للاتصال الجماهيري بعض الخصائص التي تميزه عن غيره من أنواع الاتصال ومن أهم هذه الخصائص أو المميزات ما يلي:

- ١- يعتمد الاتصال الجماهيري على التكنولوجيا أو وسائط النقل - سواء أكانت ميكانيكية أم الكترونية - مثل: الصحف والمجلات والراديو والتلفزيون والسينما أو توليفة من كل ذلك، بهدف نشر الرسائل على نطاق واسع، وبسرعة كبيرة إلى الجماهير المتناثرة، وبغير استخدام كل وسيلة من طبيعة الاتصال إلى حد ما.
- ٢- يعمل الاتصال الجماهيري على تقديم معاني مشتركة لملايين الأشخاص الذين لا يعرفون بعضهم بعضاً معرفة شخصية، فالمساحات الشاسعة والتمايز بين الجماهير يجعل الاتصال الجماهيري مختلفاً عن أنواع الاتصال الأخرى، فالمرسل والمستقبل لا يعرف كلاهما الآخر معرفة حقيقية.
- ٣- تنقسم المصادر في الاتصال الجماهيري بكونها ناتجة عن منظمات رسمية مثل: الشبكات والسلاسل، فالاتصال الجماهيري عبارة عن إنتاج جماعي عادة ما يتسم بالبيروقراطية التي تستهدف تحقيق الربح أو كسب الولاء مهما كانت الظروف.
- ٤- تنقسم رسائل الاتصال الجماهيري بالعمومية حتى تكون مقبولة ومفهومة من الجماهير.
- ٥- غالباً ما يحدث الاتصال الجماهيري تغذية راجعة مؤجلة وليست فورية كما هو الحال في الاتصال الشخصي.

مثال على ذلك: إذا بث التلفزيون حديثاً لشخصية سياسية أو اجتماعية تعرض فيه بالنقد لبعض الجهات أو الأفراد فإن هؤلاء بدورهم قد يثورون غضباً ويبعثون برد إلى مؤسسة التلفزيون، ولكن هذا الرد (التغذية الراجعة) لا يكون فورياً بل مؤجلاً. كذلك فإن هذه التغذية في هذا النوع من الاتصال تتأثر بالإطار الاجتماعي.

مستويات الاتصال داخل الأسرة :

ويؤكد "بيرجر Berger" أن الأسرة تلعب دوراً هاماً في إكساب أفرادها مهارات الاتصال مع الآخرين، ويذكر أن هناك ثلاثة مستويات للاتصال هي:

١- المستوى الأصغر (المستوى النفسي):

وهو ما يتم من تفاعلات بين أفراد الأسرة الواحدة، ويتم من خلال إدراكهم لقيم وعادات واتجاهات وأفكار ومعتقدات وسمات شخصية بعضهم لبعض. وتعتمد كفاءة الاتصال بينهم على دقة تنبؤهم بردود أفعالهم واستجاباتهم في المواقف الأسرية والاجتماعية، وهذا يتطلب جهداً كبيراً لتحقيق التوافق والتفاهم بينهم.

٢- المستوى الأوسط (المستوى الاجتماعي):

فالأسرة هي الخلية الأولى التي يكتسب فيها الأبناء أساليب الاتصال مع أفراد الجماعات الأخرى على المستوى الاجتماعي، ويعتمد كفاءة الاتصال بينهم على دقة تنبؤهم بعادات وتقاليد واتجاهات هذه الجماعات.

٣- المستوى الأكبر (المستوى الثقافي):

وفيه يتم الاتصال بناء على المعايير والعادات الثقافية المشتركة بين ثقافة المجتمع المحلي، والثقافات الأخرى.

وهذا لن يتحقق إلا من خلال عملية التفاعل بين جميع أفراد الأسرة، فالتفاعل داخل نطاق الأسرة إنما هو تفاعل داخل النسق وهذا التفاعل متبادل يتفق ودور كل فرد من أفراد النسق، ويتأثر بما يسود هذا النسق من ظروف، ويتأثر كذلك بما يسود الأنساق الأكبر من المتغيرات.

الحاجة إلى اللغة :

فالنمو اللغوي في مرحلة الطفولة له قيمته الكبرى في التعبير عن النفس والتوافق الشخصي والاجتماعي والنمو العقلي بعامة.

وتقدم رياض الأطفال خبرات تربوية توفر بيئة مناسبة تتيح للطفل فرص الحديث والتعبير والاستماع ومشاركة الكبار في تجاربهم وذلك يزيد من حصيلة الطفل من المفردات وتركيب الجمل مما يسهم في بناء القدرة اللغوية لدى الأطفال وتمهد الطريق لتعلم مهارات القراءة فيما بعد.

وتعتبر اللغة وسيلة أساسية لتنمية شتى المهارات الأخرى وخاصة في مرحلة ما قبل المدرسة حيث يبدأ الطفل في التوجه نحو الآخرين والتفاعل معهم لغوياً فهو يستمع إليهم ويركب الجمل ليوصل أفكاره إليهم، وبدون القدرة على التعبير والفهم فإن الطفل يبقى عاجزاً عن الاستفادة من الخبرات المقدمة له في الروضة وخارجها وتبقى مهاراته محدودة، وتنقسم مهارات اللغة إلى:

١- مهارات الحديث والاستماع (الإنصات).

٢- مهارات القراءة والكتابة.

ومع أنه هذه المهارات متشابكة ومتداخلة يصعب فصلها عن بعضها البعض إلا أنه من الضروري أن نتناول كل مهارة على حدة حتى نقدم للطفل العديد من الأنشطة التي تساعد على اكتساب اللغة. وقد أشارت إيمان زكي سنة ٢٠٠٤ إلى أن تأتي في مقدمة المهارات اللغوية مهارة التحدث والاستماع واكتساب المفردات اللغوية الجديدة وتسمية الأشياء والتعبير عن الأفكار والمشاعر والأحداث، ثم التمييز البصري للأشكال وإدراك أوجه التشابه والاختلاف في الصورة والصوت واللفظ الصحيح للحروف والكلمات وتنمية المهارات الحركية للعضلات الدقيقة لأصابع اليد وتحقيق التآزر العضلي العصبي بين حركة اليد والعين كمهارات ممهدة لعملية القراءة والكتابة.

اللغة والاتصال :

واللغة بمعناها الأشمل والأعم عبارة عن مجموعة من الرموز تعارف الناطقون بها على دلالة، ومعنى كل رمز منها ويستعملونها في التفاهم بينهم ولا تقتصر لغة التفاهم على اللغات المعروفة التي نتحدث بها، ولكن تستعمل الكائنات الحية رموزاً كثيرة للتفاهم بين أفرادها، وتكون كل مجموعة منها لغة بذاتها، ولكل

رمز أو حركة فيها دلالة ومعناه. ومن هذه اللغات التي يستعملها الإنسان في التفاهم (اللمس - النظر - الصمت - الإشارة - وتعبيرات الوجه) وغير ذلك.

ويركز العديد من الباحثين في مجال الاتصال جانباً كبيراً من اهتمامهم لدراسة اللغة بما فيها من الحركات والإيماءات، وذلك باعتبار أن اللغة هي أداة التوصيل الرئيسية وأداة نقل الثقافة وتوصيلها وفي نفس الوقت هي جزء منها.

وتعتبر كل من اللغة والإشارة من أهم العمليات الاتصالية الأولية في المجتمع، من حيث تقليد السلوك الظاهر، فضلاً عن مجموعة كبيرة من العمليات الضمنية التي لا يمكن تعريفها تعريفاً دقيقاً والتي تترتب على السلوك الواضح أو الظاهر والتي يمكننا الإشارة إليها على أنها إحياءات اجتماعية. واللغة هي أوضح أنماط السلوك الاتصالي، ولا نحتاج إلى تعريفها هنا إلا على أنها: تتكون في كل الحالات المعروفة لنا من أداة كاملة للتعبير بالرموز الصوتية التي تتميز بالقدرة على تحديد كل المضامين الاجتماعية المعروفة والتي تشتمل على كل ما يدرك عن طريق الحس، أي كل الخبرات التي اكتسبها المجتمع عبر تاريخه.

فاللغة على هذا هي محور الاتصال الأول في كل المجتمعات سواء أكانت هذه المجتمعات لا تزال في أطوارها الأولى أم قطعت أشواطاً بعيدة على طريق الحضارة.

والإشارات أو الإحياءات لا تنطوي على مجرد تحريك الأيدي أو أعضاء الجسم الأخرى فحسب. إذ أن تنغيم الصوت عند أداء الجمل قد يعبر عن المواقف والمشاعر بنفس القدر الذي قد تعبر عنه إشارة مرئية كالتلويح بقبضة اليد أو تحريك الاكتاف أو تقطيب الجبين.

ومع أن نطاق الإحياءات يتداخل مع نطاق اللغة، فإن هناك حدوداً معينة ولكنها ثابتة بينهما. ولنعطى مثلاً واحد على ذلك نشير إلى الفارق في المدلول بين مضمون الكلمات التي تعبر بها عن قصد معين وبين مضمون الإشارات التي قد تصحب هذه الكلمات وقد نعى بها أشياء أخرى في الوقت نفسه تتناقض مع مضمون الكلمات. وقد تكون الكلمات في هذه الحالة معبرة عما نريد إظهاره. على حين تصدر الإحياءات على الرغم منا.

"والاتصال اللغوي بالمقارنة مع التعبير بالإحياءات هو الشكل الرسمي الذي يقره المجتمع، ومن هنا نستطيع أن نفسر بالفطرة رموز الإحياءات غير الواعية نسبياً على أنها ذات مغزى نفسي يفوق في سياق معين معزي الكلمات المستخدمة

فى حد ذاتها. وفى مثل هذه الحالات يكون هناك صراع بين الاتصالات الظاهرة والخفية فى نمو الخبرات الاجتماعية للأفراد".

والشرط الأول لتربط المجتمع هو تقليد السلوك الظاهر. فهذا التقليد، بالرغم من انعدام قصد الاتصال فيه، له القيمة التى ينطوى عليها الاتصال، إذ أنه فى عملية الاتساق مع طرق المجتمع يوافق الفرد بالفعل على المعاني التى تنطوي عليها هذه الطرق. فإذا ما تعلم الفرد - على سبيل المثال - الذهاب إلى المسجد محتذياً فى ذلك حذو أفراد المجتمع الآخرين، فالأمر يبدو كما لو أن اتصالاً قد حدث ثم انبنى عليه تصرف أو سلوك. ووظيفة اللغة فى مثل هذه الحالات هى بيان ومنطقة المحتوى الكامل لهذه الاتصالات غير الرسمية فى نمو خبرات الفرد الاجتماعية.

الاتصال لدى الأطفال :

الاتصال من المفاهيم النفسية الاجتماعية التى تغلغت فى كافة ميادين الحياة العامة والخاصة والاتصال لا يمكن أن يستغنى عنه الإنسان طالما وجد على ظهر الأرض، وذلك نظر لأهمية الاتصال فى حياة الأفراد والجماعات. علماً بأن الاتصال لا يقتصر على الإنسان فقط، بل يشمل الحيوانات والطيور فكل جنس من المخلوقات لغة خاصة به فى التعامل والتفاعل الاجتماعى مع بني جنسه.

ولا يقتصر الأمر عند هذا الحد بل مع التدريب يمكن للإنسان أن يتصل بالإشارات والأصوات مع بعض من الطيور والحيوانات والدليل على ذلك استئناس الإنسان لكثير من الحيوانات المفترسة والطيور الجارحة، وكل هذا من خلال الاتصال.

ونظراً لما للاتصال من آثار على الفرد والمجتمع، صاغ العلماء ما يسمى "بنظريات الاتصال" والتى تهتم بدراسة الاتصال على كافة المستويات الإنسانية، وقد أوصت بعض النظريات الحديثة بضرورة إعادة صياغة علم النفس على أساس النجاح أو الفشل فى عملية الاتصال بين الأفراد والجماعات وبعضهم البعض من النظريات المشجعة لهذا الاتجاه نظرية التحليل النفسى، ونظرية الموضوع التى تقوم على أساس العلاقة بين الفرد والموضوع، أى أن الفرد يسعى لإيجاد علاقة بينه وبين الموضوع والعصايبى هو الفرد الذى فشل فى إيجاد اتصال واضح لهذه العلاقة.

وتلعب اللغة دوراً هاماً في عملية الاتصال فتبدو لأول وهلة أن وظيفة اللغة عند الطفل كوظيفتها عند الراشد تتمثل في نقل أفكار الفرد إلى الغير، فقد تستخدم اللغة لنقل الأفكار أو التقرير أو الإفصاح عن الرغبات أو للنقد والوعيد.

واللغة لها دور أساس في عملية الاتصال، فالطفل عندما يناغي نفسه ويناجيها فإنه يخلق لنفسه مستمتعين من الخيال. ونجد صدى ذلك عن الكبير عندما يغني أثناء عمله. فالألفاظ تشتق من الصيحات التي تصاحب للفعل عند الإنسان البدائي مثل صيحات الغضب والتهديد في حالة القتال وغيره.

فاللغة من أهم وسائل الاتصال بين الكائنات البشرية، فعن طريقها يتم التفاعل بين أفراد المجتمع البشري وقد حدد العالم العربي ابن جني أهمية اللغة في عملية الاتصال عندما قال بأن حد اللغة أصوات يعبر بها كل قوم عن أغراضهم، وهنا جمع بين تعريف اللغة ووظيفتها، وقد تمثلت الوظيفة في عملية الاتصال من خلال التعبير عن الأغراض والرغبات.

وبناء على ما سبق يمكن القول بأن اللغة تؤدي للإنسان وظيفتين أساسيتين هما: أنها وسيلة اتصال بين الأفراد حيث أنها وسيلة اتصال سهلة وفعالة كما أنها وسيلة الاتصال بين الفرد وخواطره وأفكاره فكانها تسهل عملية الاتصال الفردي أي بين الفرد ونفسه.

هذا من جانب، ومن جانب آخر فهي أسلوب يتيح للفرد التعامل مع أشياء هذا العالم في صورة مدركات ومفاهيم.

واللغة في شكلها المنطوق هي الأسلوب الأساسي للاتصال والشكل المكتوب يأتي في مرتبة أقل.

ولا يقتصر عمل اللغة ووظيفتها على الحاضر في اتصال الإنسان مع بني ثقافته، وإنما هي وسيلة اتصال الماضي بالحاضر حيث يتم نقل التراث الحضاري بين الأجيال المتلاحقة والمتعاقبة. فكان اللغة وسيلة اتصال ثقافي حضاري اجتماعي بين أكثر من جيل.

ولا يقتصر أمر اللغة على كل ما هو منطوق بمعنى آخر على الأصوات التي يطلقها الإنسان للتعبير عن أهدافه وأغراضه بل تشمل اللغة على كل ما يؤدي إلى الفهم فإشارات المرور الضوئية وحركات رجل المرور هي بمثابة لغة فهي وسيلة اتصال بين السائق والشرطي أو المارة، فالمعروف مثلاً أن اللون الأحمر يحذر من المرور، والأصفر يعطى إشارة الاستعداد، والأخضر هو تصريح بالمرور والسير.

كما أن الصمت يعتبر لغة ووسيلة اتصال - في بعض الأحيان فقد يدل الصمت وعدم التحدث على الإنصات والاهتمام، وقد يوحي في بعض الأحيان على الرفض وعدم القبول والانصراف عن المتحدث، وفي أحيان أخرى يوحي إلى عدم الفهم والتجاوب.

كما أن حركات الأيدي وإيماءات الرأس، واهتزاز أعضاء الجسم لغة يفهم منها أشياء فقد تعني رفضاً أو قبولاً أو تحذيراً أو استحساناً، ويختلف هذا الفهم من موقف لآخر، ومن شخص لآخر حسب السياق والحدث الذي تحدث فيه.

واللغة المكتوبة وسيلة اتصال على المستوى الرسمي والتقريرى والشخصي، وهى أيضاً وسيلة ناجحة لنقل التراث وتخزينه فى الكتب والمجلات يتداولها جيل وراء جيل.

واللغة المكتوبة شأنها شأن اللغة المنطوقة تختلف من مجتمع لآخر ومن ثقافة لأخرى. وعلى الرغم من اختلاف اللغات بين أبناء المجتمع الإنسانى وتباين مدلولاتها من شعب لآخر، ومن مجتمع لآخر بل ومن طبقة لأخرى داخل المجتمع الواحد إلا أن هناك لغة مشتركة بين جميع أفراد الجنس البشرى كالدموع والضحك.

وخلاصة القول: أن اللغة تبقى العماد فى عملية الاتصال، وذلك على الرغم من التقدم التكنولوجى الهائل إلا أنه لا يمكن الاستغناء عن اللغة حيث أنها الأداة التقليدية والمعتادة للصلات بين الأفراد والمجتمعات والشعوب والطبقات والثقافات.

وتتأثر عملية الاتصال بجانب اللغة - بالمهارات الاجتماعية والتي تعتبر العمود الفقري لعملية التواصل الاجتماعى، فهى هامة للإنسان فى كل زمان ومكان وكذلك فى جميع مراحل عمره، فهى لا تقتصر على فرد بعينه أو مجتمع محدد أو ثقافة بعينها بل لابد للإنسان أن يتقن الحد الأدنى منها.

مراحل تطور التواصل لدى الطفل من الميلاد إلى سن ٤ سنوات :

أولاً: التواصل من الميلاد حتى سن ١٢ شهراً:

تكون تعبيرات الطفل وجهية عن طريق الإيماءات وتغيير طبقات الصوت وذلك فى خلال الشهور الأولى من عمر الطفل وهذه التعبيرات تعطي كم من المعلومات عن شعور الطفل بالراحة أو عدم الراحة، وسلوك الطفل هذا يخدم الوظيفة الاتصالية عندما يقوم الكبار بترجمة هذا السلوك والاستجابة له وهذه

الاستجابات تُلخص في إمداد الطفل بالاحتياجات الأساسية التي يريدها في هذه الفترة.

وفي الفترة من ٣ إلى ٨ شهور يبدأ الطفل في تكوين تفكير تأملي مغلف اجتماعياً أي يبدأ سلوك الطفل يتجه ناحية من مهتمون به فيبدأ الطفل يخرج إشارات سلوكية تدل على بداية وضع قاعدة التبادل الاتصالي بينه وبين الآخرين وتنمو القدرة الحركية عند الطفل يبدأ في استخدام إشارات مقصودة للتفاعل مع الآخرين وتبدأ تزداد المقدرة عند الطفل على تفهم الأحداث ومسبباتها، يبدأ بوضع افتراضات لتشكيل العلاقة ما بين السلوك والأحداث التي تليه (McLean, L. 1990, P. 13, 19).

وفي الأشهر الثلاثة الأخيرة من العام الأول تتكون معظم مجالات التطور الاتصالي، فالاستخدام المتعمد من جانب الطفل لإشارات الاتصال أصبح محدداً فيمكن للطفل من خلال استخدام الإحياءات وطبقات الصوت المختلفة أن يتواصل مع الآخرين، ولكن عند الشهر ١٢ يبدأ سلوك الطفل يكون أكثر صقلاً فتبدأ إشارته تتخذ أو تعبر عن ٣ أشياء رئيسية تحقق رغباته فمثلاً:

- ١- يتضمن النظام السلوكي الذي يتبعه إشارات تجعل الشخص الآخر يستجيب لسلوكه في طلب الأشياء.
- ٢- يبدأ الطفل باستخدام إشارات أو إحياءات تدل على التفاعل الاجتماعي مثل التحية - الاستدعاء - طلب الراحة.
- ٣- يبدأ الطفل في استخدام الإشارات والإحياءات مع بعض الأصوات لجذب انتباه الآخرين ويبدأ الطفل في الاهتمام بالأشياء المثيرة والأحداث لغرض المشاركة في خبرة وتجارب الآخرين (Keonard, 1991, P. 43-44).

ثانياً: التواصل من سن ١٢ شهراً إلى ٢٤ شهراً:

- في العام الثاني تبدأ إشارات الطفل وحركاته في الثبات وتصبح واضحة وينتج عنها نجاح في الاتصال وللتداخلات مع الآخرين، ويكون هناك ازدياد مفاجئ في معدل الاتصال وخاصة الأفعال الاتصالية.
- تبدأ الإحياءات والكلمات تشكل نسبة كبيرة من سلوكه الاتصالي.
- تبدأ الكلمات في التزايد، ويبدأ الطفل في ربط كلمتين أو أكثر في وقت واحد ليعبروا عن معنى كامل لما يريد.
- تكون مقدرة الأطفال على التحدث المفهوم محدودة بالنسبة للأشخاص غير المألوفين ولكنهم يستطيعون الاستجابة لأي متغير يحدث في البيئة المحيطة بهم.

- وفي شهر ١٨ يمكن للطفل أن يجدد مواقع الأشياء المعروفة وتتعرف على أجزاء الجسم وتتبع اتجاهات بسيطة وفي سن ٢٤ شهراً يبدأ الطفل في إدراك الكلمات بفعالية أكثر ويستخدمها بصورة كبيرة في الاتصال من حوله، ويتفهم الطفل العلامات بين الأشياء وأيضاً يتفهم العلاقة بين كلمتين أو أكثر ويستجيب للأسئلة الملقاة عليه من الآخرين المحيطين.

كما لاحظ بعض المهتمين بدراسة لغة الطفل أن الأطفال في عامهم الثاني يفهمون كثيراً من الألفاظ والتعبيرات ولكنهم لا يستطيعون التلفظ بها ونرى ذلك لدى الكبار في تعلمهم اللغات الأجنبية، ولهذا نجد الأطفال والبالغين يلجأون للرد على كلمات الآخرين بالإشارات والإحياءات ويؤكدون بذلك على الدور المهم للإشارة الذي لا يقل في أهميته عن الكلام، يقول "فان ريبير Van Riper": إنه بالرغم من أن الوالدين يعتمدان اعتماداً كبيراً على لغة الإشارة للتفاهم مع أطفالهم في السنتين الأولى من عمر الطفل إلا أنهما لا يجيدان تعليمهم هذه اللغة، كما يعجزان عن إدراك مدى أهميتها، ولما كانت إشارات الأطفال وإحياءاتهم لا شعورية إلى حد ما، فإنهم يغيرونها ويبدلون بها باستمرار، ولهذا فلا بد أن يحمّد الوالدان إلى تثبيت بعض الإشارات الرئيسية دون تعديل أو تغيير إذا شاعوا للطفل أن يفهمها أو يستخدمها.

ثالثاً: التواصل من سن ٢٤ شهراً إلى ٤٨ شهراً:

- يبدأ الطفل في بناء الجملة قواعدياً متضمناً أشكال وبناء الجملة وينتقل الطفل من مرحلة بناء الكلمات ومعانيها إلى عبارات قواعدية.
- أصبح الطفل يستخدم الكلمات والإشارات والإحياءات بطريقة أكثر دقة.
- يبدأ الطفل في استخدام جمل كثيرة ويتبع الكثير من القواعد مثل كيفية إلقاء الأسئلة والتعبير عن النفس.
- وفي نهاية هذه المرحلة يبدأ الطفل في استخدام اللغة بطريقة أكثر تهذيباً ويبدأ باستخدام الروابط والمسببات على سبيل المثال استخداماً لكلمة (لأن) واستخدامه للأسلوب الشرطي على سبيل المثال (إذا ... حدث ..)
- يبدأ الفهم في التقدم والتطور لدى الطفل في هذه المرحلة وتزيد قدرة الأطفال على فهم الأحداث المتعلقة بالماضي والمستقبل وبهذا تكون قدرة الطفل على الاتصال قد تطورت وازدادت مستخدماً كل أنواع الاتصال سواء عن طريق الإشارة أو الإحياءات أو الكلام أو كليهما معاً.

ومما سبق نستنتج أنه تظهر علامات كثيرة لدى الأطفال الرضع والأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة الذين لا يستطيعون الكلام تدل على أن لديهم لغة تواصل خاصة، هذه اللغة التي نقصدها هنا هي لغة التعبير عن طريق الوجه والتعبيرات بالأصوات والحركات وهذه اللغة ليست بالدقة التي تكون عليها اللغة المنطوقة ولكنها توضح مدى وجود لغة اتصالية لدى هؤلاء الأطفال، وهذه اللغة غير اللفظية توضح للوالدين الآخرين المشاعر التي يحس بها هؤلاء الأطفال وردود أفعالهم تجاه الأشياء واحتياجاتهم التي يريدونها .. أي أنها توضح مدى ثراء لغة التواصل عند هؤلاء ويكتسب الأطفال العاديون سريعاً قدرة ذاتية على الاتصال بالطرق غير اللفظية مثل التغيرات الوجهية عن العواطف، تبادل النظرات بينهم وبين الآخرين ومشاركة الآخرين الاهتمام.

العوامل التي تؤثر في النمو اللغوي للطفل :

يتأثر النمو اللغوي بعوامل كثيرة يتصل بعضها بالتكوين العصبي والنفسي والعضوي للفرد، ويتصل بعضها الآخر بالبيئة التي يحيا وينمو فيها الطفل. فاللغة اللفظية تعتمد في نموها على مدى نضج وتدريب الأجهزة الصوتية وعلى مستوى التوافق العقلي والحركي والحسي الذي تقوم عليه المهارة اللغوية وخاصة في بدء تكوينها. وتدل الأبحاث الحديثة على أن الأجهزة الصوتية المختلفة كعضلات الفم واللسان والحنجرة والشفيتين والأنف تصل في نموها إلى المستوى الذي يمكنها من أداء وظيفتها قبل الميلاد. كما يكون الطفل عند ولادته مزوداً بأجهزة الاستقبال التي بها يستقبل ما يصدره غيره من لغة، أي أن أعضاء النطق مستعدة لأداء وظيفتها منذ الولادة وإن كانت لا تؤديها فعلاً إلا بعد تمرين وتدريب. فإذا تعرض الطفل لأي إعاقة بيولوجية عضوية أو لقصور في أداء الجهاز العصبي لديه تأثر نموه اللغوي وظهرت بعض الاضطرابات اللغوية.

وكما ذكرنا أعلاه فإن العلاقة وثيقة بين النمو العقلي واللغوي. فمما لا شك فيه أن النمو اللغوي يتأثر بدرجة كبيرة بنسبة الذكاء ويرتبط التأخر اللغوي الحاد ارتباطاً كبيراً بالضعف العقلي.

ويستدل من الدراسات العلمية والأبحاث التي تناولت النمو اللغوي في بيئات اجتماعية وثقافية مختلفة على أن أطفال البيئات "المحرومة" ثقافياً (Culturally Deprived) يعانون من قصور في قدراتهم اللغوية وأنه كلما تعددت خبرات الطفل الاجتماعية ازداد نموه اللغوي.

ونذكر من بين الدراسات في هذا المجال ما توصل إليه برنشتين (Bernstein, 1973) حيث أشار إلى أنماط للتواصل اللغوي في بعض أسر الطبقات المتدنية ثقافياً في بريطانيا ووصفها بأنها نمط ضيق (Restricted Code) ذو اتجاه واحد لا يشجع على تبادل الحديث والحوار، ويعتمد على إصدار الأوامر للطفل دون إعطائه الفرصة للتساؤل، أو حتى تقديم مبرر للأمر الذي يصدر إليه من سلطة أعلى متمثلة في الأم أو الأب.

ويتجلى تدنى المستوى الثقافي للأسرة فيما يتعلق باللغة في الآتي:

- نقص المثيرات الصوتية في مرحلة الطفولة المبكرة.
- قلة خبرات التفاعل اللغوي مع الراشدين في السنوات الأولى من عمر الطفل.
- التناقص في صيغ المدخلات اللغوية بين البيت والمصادر الأخرى.
- غياب النماذج اللغوية السليمة وتدخل اللهجات العامية.
- نقص الموارد التربوية أو سوء استغلالها.

الفصل الرابع

مهارات الاستماع والحديث

الفصل الرابع

مهارات الاستماع والحديث

نظريات تفسير تعلم الطفل اللغة :

تعددت النظريات المفسرة لاكتساب الطفل اللغة ولكل منها إطار نظري تستند عليه في عملية اكتساب اللغة، وحيث يختلف العلماء في تفسير الكيفية التي يكتسب بها الطفل اللغة فقد حاولت النظريات النفسية طرح الحلول المناسبة لتلك المسألة وحيث يعيش الطفل مع أسرته وبالتالي يكتسب اللغة من خلال التفاعل اليومي مع الأم والأب والأخوة ولقد طرح العلماء ثلاث نظريات في تفسير اللغة وهم كالتالي:

- ١- المدرسة السلوكية.
- ٢- المدرسة المعرفية.
- ٣- النظرية اللغوية (نظرية تحليل المعلومات).

وسوف نتناول بالشرح والتفصيل إحدى هذه النظريات وهي:

نظرية المدرسة السلوكية :

تهتم المدرسة السلوكية أو نظرية التعلم في معالجتها لاكتساب الطفل اللغة بالعلاقة بين المدخلات والمخرجات، ويعتبر النمو اللغوي مظهراً من مظاهر عملية التعلم وأن كافة مظاهر التعلم بما فيها التعلم اللغوي يمكن أن يخضع للتفسير من خلال المعايير المتضمنة في مبادئ التعلم مثل التقليد "المحاكاة" والتعزيز الاختزان والتشكيل وغيرها، فاللغة مهارة مثل كل المهارات التي تخضع لعملية التدريب الشكلي ويمكن اعتبار التغيير في الأداء أو الإضافة إلى الكمية معيار للنمو اللغوي ومؤشراً للانتقال من مرحلة استيعابية لأخرى ويوجد مدخلين تعتمد عليهما النظرية السلوكية في تفسير تعلم اللغة واكتسابها من قبل الطفل هما كالتالي:

- ١- مدخل التقليد أو المحاكاة.
- ٢- مدخل التعزيز.

وسوف نتناول كل منهما بالشرح والتفصيل :

أولاً: مدخل المحاكاة أو التقليد:

إن المحاكاة ظاهرة عامة يكاد معناها يبلغ معنى الاكتساب وتشمل المحاكاة النشاطات اللغوية والحركية وكثيراً من سمات الشخصية، ويرى "بريير" أن المحاكاة أهم عامل في تعلم اللغة عند الفرد وأنها المرحلة الحساسة في هذا التعلم ويضيف "اشترن" أنها العامل الأول والأكبر في تعلم اللغة، ويرى العلماء أن المحاكاة تبدأ لدى الطفل أواخر السنة الأولى من حياة الطفل وبداية العام الثاني من عمره، إن دور المحاكاة في اكتساب اللغة لا يمكن تجاهله فالمحاكاة تعمل على زيادة لغة الطفل وتوسيع مفرداته اللغوية والمعاني لديه، فالطفل يولد ويكون الاستعداد للكلام لديه فطرياً بينما تكون طريقة الكلام مكتسبة وهذا يؤكد دور الأسرة ووسائل الإعلام والصحف والقصص والمجلات في اكتساب الطفل اللغة وهي تبدأ بطريقة المحاكاة والتقليد مع توفر شروط الكلام من نضج الجهاز الكلامي وسلامة أجهزة السمع وسماع الطفل للآخرين أثناء التحدث كما أن المحاولة والخطأ لها أثر في اكتساب اللغة إذا جرب الطفل كثير من الأصوات وبخطئ ثم يبدأ في انتقاء الأصوات ويختار المناسب منها عن طريق التوجيه والتصويب. ويرى أصحاب نظرية المحاكاة "أن الطفل يكتسب اللغة من خلال محاكاة الطفل لما يسمعه وينطقه المحيطون من حوله، ولكن هذه النظرية لم تطل لنا أسباب محاكاة الطفل لأبويه كما أنها لا تلمح إلى المکانیزمات النفسية والبيولوجية التي تعمل على اكتساب اللغة من هذه المحاكاة. وقد دلت الدراسات أن عندما يسمع جملة فإنه لا يكررها كما يسمعها بل يصوغ جملاً تختلف في تركيبها عما سمعه، كما إشارات نتائج دراسات أخرى أن الطفل لا يستطيع أن يقلد الجمل التي نطقها هو نفسه. فعندما تنطق جملة أمام الطفل وتطلب منه تكرارها بعدنا فإننا نجده ينطق الكلمة الأخيرة فقط أو الكلمة التي نالت نبرة مميزة أو الكلمات ذات الثقل المعرفي الخاص فمثلاً لو طلبنا من الطفل أن يكرر الجملة التالية "تناول غذائك يا حبيبي" فإنه قد يقول (حبيبي) ولا يعتبر مثل هذا الأمر تقليداً أو محاكاة لجزء من الجملة الملفوظة، إن ترديد كلمة (حبيبي) هو تقليد أو محاكاة لجزء من الجملة فمحاكاته بكلمة أو جزء من جملة أو حتى جملة كاملة يظل في مستوى المحاكاة أو التقليد حتى تلعب عوامل ذاتية لدى الطفل وأخرى اجتماعية تأثيرها ويصبح لديه قدرة أفضل على المحاكاة أو التقليد وبالتالي يكتسب أكبر كمية ممكنة من المفردات والجمل اللغوية، بالإضافة إلى ذلك كيف يمكن تفسير طريقة الكلام

عند الطفل فالمعروف أن طريقة الكلام التي يعبر بها الطفل هي نفس الطريقة التي يستخدمها أبوان الطفل، أي أن الطفل لا يكتسب اللغة فقط بل وطريقة الكلام أيضاً مما يدل على أن المحاكاة أو التقليد أسلوب عام في اكتساب اللغة بشكل عام. أن الآراء الحديثة في علم النفس تؤكد على دور كل من الأسرة والمجتمع كعوامل مؤثرة في اللغة وأن التفاعل العائلي وبخاصة مع الأم يساعد الطفل على نمو واكتساب اللغة ويرى "فالون" أن الطفل قبل الثالثة يكون معتمداً على من حوله في كل صغيرة وكبيرة وأنه "تمثل فيهم ومتطابق معهم" كما أن عملية التنشئة الاجتماعية تؤثر في سلوك الطفل بحيث تصبح اتجاهاته ومعتقداته نموذجاً لسلوك المجتمع وبهذا لا يعد الفرد شخصية إلا إذا كان منتسب لجماعة، واللغة وسيلة لاكتساب مثل تلك الشخصية.

وتتميتها فاللغة علاقة اجتماعية تخدم شخصين وتخدم المجتمع ولما كانت الأسرة هي الخلية الأولى في المجتمع فإن الأم تقوم بدور الأول في تنظيم المجتمع منذ نشأته والطفل يكتسب من الأم اللغة التي تمثل أنماط حياتية مختلفة لتؤدي وظائف مختلفة ومن ذلك يجب على الوالدين إتاحة الفرصة للطفل للتحدث وتوفير مشيرات لغوية مناسبة تساعد على اكتساب اللغة ونموها وتطورها بفاعلية.

ثانياً: مدخل التعزيز :

يرى أصحاب هذا المدخل أن تفسير النمو اللغوي يمكن أن يأتي من خلال الفهم لمبدأ التعزيز، وأن الاستجابة الإجرائية التي يليها تعزيز تستمر وأن الاستجابة التي لا يليها التعزيز تتلاشى، وأن الطفل يتلقى التعزيز من البيئة المحيطة به، ويكون في شكل ابتسامات وضحكات وأصوات تشجيع وكافة أنماط التعزيز الاجتماعي الممكنة مما يزيد من احتمال ظهور الاستجابة اللفظية عند إتباعها بمثل هذه التعزيزات، وهذه الاستجابات تأتي في صورة أصوات مقاومة لأصوات الكبار ثم يأخذ التعزيز شكلاً آخر يتمثل في استجابة الكبار للمنطوق اللغوي عند الصغار بمعنى أن الطفل الذي يقول "أشرب" ويجد الماء يقدم له يعتبر ذلك تعزيزاً مناسباً يجعله يكرر هذه الاستجابة عندما يريد الماء مرة أخرى. وقد حاول سكينر أن يعطى بناء متكامل لتفسيره للتطور اللغوي من خلال نظرية الاشتراط باعتبار أن الكلام يتكون عادة من أفعال إجرائية يتم تعلمها من خلال التعزيز، وقد قام بتقسيم أجزاء الكلام التي يكتسبها الطفل إلى فئتين هما: فئة التواصل وفئة التحكم وتشير فئة التواصل إلى تلك الألفاظ التي تمثل ارتباطاً مع

البيئة مثل كلمة أو تعبير لفظي يدل على استجابة لمثير في البيئة عندما يشير الطفل إلى لعبته "حصاني" فهذا تواصل مع البيئة واستجابة لمثير في البيئة، بينما تدل فئة التحكم إلى نوع آخر من الأفعال الإجرائية اللغوية فهي تلك التي تستخدم في التحكم في الأفراد الآخرين مثل قول الأب لابنه "قف واعطني كذا"، ولا يعتبر مدخل التعزيز بديلاً لمدخل التقليد بقدر ما يعتبر مسانداً له في داخل النظرية السلوكية، ونلاحظ أن الأطفال يتعلمون نطق الكلمات عن طريق التقليد ويحتفظون بما يتعلمونه عن طريق التعزيز ويكتسبون المعاني عن طريق الارتباط. وعلى الرغم من أن التقليد والتعزيز لهما دور مؤثر في تكوين الصورة التي يظهر بها الأداء اللغوي وكذلك يعتبر أسلوب من أساليب التنمية اللغوية إلا أنه ليس من الضروري أو بالكافي أن يكتسب الطفل اللغة بهما. وإلا لماذا لا يستمر الصراخ الأول رغم تعزيزه من قبل الأم؟ ولماذا تتبدل الكلمات المتضمنة في اللغة الخاصة للطفل في المراحل الأولى رغم إثباتها والاستجابة لها؟

ومن أهم مهارات الاتصال التي يجب تدريب الأطفال عليها:

- مهارات التحدث Speaking skills.
- مهارة الكتابة Writing skills.
- مهارة القراءة Reading skills.
- مهارة الإنصات Lidtening.
- مهارات التفكير Thinking skills.

والأطفال في حاجة إلى مهارات اجتماعية أخرى تشتق من المهارات السابقة مثل: التعاون والاحترام والتحية والنظام والالتزام بالقيم ومعرفة بعض الصفات الحسنة.

وقد قام السيد عبد المجيد بالاشتراك مع شعبان حفني (١٩٩٨) بتنمية المهارات الاجتماعية وبعض المفاهيم الهندسية لأطفال ما قبل المدرسة باستخدام خامات البيئة المدرسية.

وتبدأ عملية الاتصال ما بين الطفل والبيئة مبكراً في فترة الحمل وعندما يبدأ الجنين في سماع صوت أمه، وبعد الميلاد يكون التركيب الفسيولوجي السمعي للطفل قد اكتمل بالفعل حيث يبدأ بعض الأطفال في سماع الأصوات والتمييز المبكر ما بين الأصوات المختلفة، بالرغم من أن الوليد حديث الولادة لم يكن قد كون أي تراكيب لغوية إلا أنه يستطيع الاستجابة بإصغاء شديد للأصوات الناتجة عن الحديث.

ولما كان صغار الأطفال لم يكونوا بعد مهارات الاتصال، لذا فإن الكبار المحيطين بهم يتحملون مسئولية المحافظة على فتح قنوات الاتصال فيما بينهم وبين الأطفال.

فالاستماع والتحدث فنان من فنون اللغة وثيقاً الصلة ببعضها. فكلاهما يؤثر في الآخر ويتأثر به فالاستماع نتاج التحدث من قبل المحيطين بالطفل، والتحدث نتاج ما استمع إليه الطفل من حروف وكلمات وتعبيرات، وإذا كان الاستماع هو وسيلة الطفل الأولى للاتصال بعالمه الخارجي، والتعامل معه، فالتحدث هو وسيلة الطفل أيضاً للتعبير عن رغباته واحتياجاته، وأفكاره وقد أشار العديد من التربويين إلى العلاقة الوثيقة بين الاستماع وفنون اللغة المختلفة وخاصة التحدث، فإذا استمع الطفل إلى نطق الحروف والكلمات والتعبيرات بصورة صحيحة فإن ذلك يؤثر بدوره على تحدثه الجيد، وأيضاً على نطق الحروف والكلمات نطقاً صحيحاً، وقد أشارت المؤلفة إلى عدد من الدراسات التربوية التي أظهرت العلاقة بين الاستماع والتحدث في الإطار النظري للدراسة، بالإضافة إلى ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج.

كما أشار التربويون أيضاً إلى أهمية تعليم الاستماع في سنوات الطفل الأولى والتي تسمى (بمرحلة ما قبل المدرسة) حيث إن ذلك يساعده على تكوين ثروته اللغوية، وتنظيم أفكاره، ومعارفه، وتنمية الذاكرة السمعية والبصرية عنده بالإضافة إلى مساعدته على الطلاقة اللفظية، وذلك من خلال استماعه إلى القصص وسردها، أو الاستماع إلى الأغاني وعقد الحوار حولها، وكذلك من خلال البرامج الموجهة الثقافية والعلمية التي تثرى معارف الطفل وخبراته.

فالاستماع عملية عقلية تساعد الطفل على التفكير السليم، والنقد، والتفسير، والقدرة على التعبير عن الأفكار والمعلومات التي استمع إليها وصياغتها بعد ذلك في قالب لغوي صحيح يعبر عما استمع إليه وهو ما نسميه بالتحدث.

مهارات الحديث :

يبدأ الطفل في التحدث في سن مبكرة نتيجة اكتسابه مفردات لغوية من البيئة المحيطة به والتي يتفاعل معها لتلبية احتياجاته الأساسية ويبدأ معظم الأطفال في تكوين جملة من كلمتين في سن الثانية للتعبير عن رغباتهم وتزداد قدرة الطفل على التعبير بشكل كبير في السنوات من الثاني إلى السادسة حيث يتعلم الأطفال الكثير من المفردات التي تساعدهم على تسمية الأشياء والتعبير عن الأفعال والأفكار

والمشاعر والرغبات وبالإضافة إلى نمو المحصول اللغوي فإن قدرة الطفل على تكوين الجمل تنمو وتزداد تركيباً وتعقيداً.

مكونات مهارة الحديث :

تتكون تلك المهارة من:

أ - النطق:

وهو الجانب الآلي الذي لا يحتاج إلى الكثير من التفكير والعمليات الذهنية المعقدة، ويتمثل غالباً في عبارات التردد المكررة والقراءة الجهرية وحفظ النصوص المكتوبة والمسموعة وترديدها، وتعتمد على الكفاءة في هذا الجانب على الذاكرة السمعية والتناسق الذهني والعضلي بين المخ وأعضاء الكلام - اللسان - الشفتين - الحبال الصوتية.

ب - الحديث:

وهو الشق الاجتماعي الخلاق لهذه المهارة ولا يتم إلا بحضور طرفين على الأقل هما المتحدث والسامع. وهذا الشق يتطلب عمليات ذهنية معقدة تربط المعاني والتعبير الشفهي عنها وتغيير استجابة لمقتضيات مواقف الاتصال بين المتحدثين، إذ أنه ليس لمحدث السيطرة التامة على الموقف من حيث اختيار الأفكار والموضوع وإن كان له الحرية في انتقاء التركيبات والمفردات اللغوية التي يريد أن يعبر عنها وعن أفكاره.

محتوى الحديث (التسمية - الوصف - الإبانة) :

ويقصد بمحتوى الحديث المضمون الذي يقدم القيم والاتجاهات والأفكار والمعاني والمشاعر والانفعالات في مواقف ومواطن الحديث وتشير الدراسات إلى أن محتوى الحديث لدى أطفال الروضة يتضمن ثلاث مجالات رئيسية هي: التنمية - الوصف - الإبانة وسوف نتناول شرح كل منهم بالتفصيل:

أولاً: التسمية:

وتشمل التعريف بالأشياء من حيث أسمائها فينطق الطفل اسمه واسم غيره ويتعرف على مفردات الوسط الذي يعيش فيه ويتفاعل معه، وتمثل الخبرة الحياتية المحيطة بالطفل المعنى الذي يستمد منه الطفل مفرداته وأسماء الأشياء من حوله.

ثانياً: الوصف:

وفي هذا المستوى يعرف الطفل صفات وأحوال الأشياء ويحدد مكانها ففي التسمية نلاحظ أن خبرات الطفل اللغوية تقتصر على مستوى المفردات فقط، بينما في الوصف تمتد لتشمل كافة جوانب اللغة وذلك يعتمد على قدرة الطفل على اشتقاق القواعد المنظمة للتركيبات اللغوية، فمثلاً يتعرف الطفل على الكلمة والقواعد التي تربط بين هذه الكلمة وغيرها، فيعرف مثلاً أن كلمة (لبن) تدل على ذلك السائل الأبيض الذي يشربه ويدرك السياق الذي تردد فيه كلمة (لبن) فيعرف أن هذه الكلمة تردد مع الشرب فيقول أنا أشرب اللبن وليس أنا أكل اللبن.

ثالثاً: الإبانة:

وفي ذلك المستوى يخبر الطفل عن الأحداث والأفعال ويعطيها مدلولاتها لذلك يمكن أن تعتبر الإبانة أعلى درجة من التسمية والوصف، فهي تشمل تعرف الطفل على المفردات اللغوية والصيغ المناسبة للتعبير. والقواعد المنظمة للتركيب اللغوي بالإضافة إلى قدرته على التعميم من تطبيق القواعد المستخلصة عن طريق القياس على التركيبات الجديدة بمعنى أن الطفل الذي يستخدم ذات الاستجابة في مواقف مماثلة، فمثلاً الطفل الذي يسمع تأنيث اللون (أحمر) إلى (أحمره) فيقول (أخضر) إلى (أخضره) على أساس صيغة التأنيث تكون بإضافة صوت التاء إلى الصفة ولكنه بعد أن يعرف الصيغة الصحيحة عن طريق توصية الوالدين أو الكبار المحيطين به، فإنه يدرك أن التاء لا تأتي لكل صفات الألوان وإنما هناك صيغاً أخرى للتحويل إلى صفات.

ونلاحظ أن الإبانة عملية عقلية عليا يمارسها الطفل من خلال ما يقوم به من عملية إدراك كما يلاحظ أنها تضمن عمليتي التسمية والوصف.

مقومات عملية الحديث :

أن عملية الحديث عملية تتداخل فيها عوامل كثيرة وتقوم على أساس عمليات ذهنية قبل أن يصل صوت المتحدث إلى أذن السامع ومن هذه العوامل الآتي:

- ١- وجود دافع للكلام: مثل وجود فكرة أو رأى يرغب المتحدث في التعبير عنه أو الرد على الآخرين أو تلبية لتعبير انفعالي.
- ٢- التفكير: أن الإنسان لابد أن يفكر قبل أن يبدأ الحديث حيث لابد من ربط المعاني بالموقف حتى تتجح عمليات التحدث.

- ٣- صياغة الجمل والعبارات: التي من شأنها نقل الأفكار وذلك بتنظيمها واختيار الأفضل.
- ٤- الأداء الصوتي: حيث لابد من سلامة الجهاز الصوتي لإعطاء الحروف حقها أثناء عملية الحديث دون أخطاء.

أهمية مهارة الحديث للطفل في العناصر التالية:

- ١- أن مهارة الحديث من أكثر المهارات اللغوية انتشاراً في الحياة العملية للطفل والاجتماعية إذ تعتمد تلك الجوانب العملية في تنفيذها على مهارة الحديث.
- ٢- أنها الوسيلة الأساسية في تنفيذ عملية التعلم لأنها وسيلة الطفل للقيام بممارسة الحوار والنقاش الذي يساعده على فهم الخبرات التربوية التي يتعرض لها في الروضة أو الأسرة.
- ٣- أن مهارة الحديث عنصر يساعد الطفل على التفريغ الانفعالي والتعبير عن مشاعره ووجدانه وأحاسيسه.
- ٤- أن مهارة الحديث وسيلة يشعر الطفل من خلالها بذاته فهو قادر على التأثير في الآخرين والتفاعل والتواصل معهم.
- ٥- تساعد مهارة الحديث الطفل على فهم الأطفال والأشخاص المحيطين به وفهم أفكارهم ومشاعرهم مما يساعده على عملية التحفيز الذاتي والنضج مبكراً.

الحديث لاكتساب مفردات لغوية جديدة:

تسعى مهارة الحديث إلى مساعدة الطفل على اكتساب مفردات لغوية جديدة تمكنه من التفاعل بكفاءة مع البيئة وتمكنه من استخدام اللغة والتواصل مع الآخرين ولها دور بارز من خلال تدريب الطفل وتهيئة مواقف تربوية وتعليمية من خلال اللعب والتمثيل تساعد على التحدث والتواصل والحديث كمهارة عنصر يساعد الطفل على اكتساب مفردات لغوية جديدة من خلال الآتي:

- ١ توفير مثيرات لغوية عديدة من خلال المواقف التعليمية سواء من خلال ترديد أنشودة أو قصة والتعرف على شخصياتها وأحداثها.
- ٢ وصف الأشياء ومسمياتها عنصر يساعد الطفل على تكوين صورة ذهنية عن الشيء المدرك.
- ٣ تساعد أنواع الحديث المونولوج والحوار والحادثة الطفل على اكتساب مفردات لغوية جديدة ومتنوعة تمكنه من إثراء محصله اللغوي..

٤- يمنح الحديث الطفل الفرصة للتعرف على خصائص الأشياء وتصنيفاتها والتحدث عنها ووصفها والتفاعل معها والتعرف على البيئة الموجودة فيها.

الحديث لتنمية الطلاقة :

يعتبر حديث الطفل تعبير عن متعة عقلية فهو يعبر بلغته البسيطة عن ما يريد من احتياجات يجب إشباعها في تلك المرحلة العمرية الهامة، إن حديث الطفل اليومي يعبر عن مشاعره وأحاسيسه ويساعده التفاعل مع الكبار والتدعيم النفسي لتعبيره اللغوي على زيادة محصوله اللغوي والنمو والنضج دائماً، واستمرارية حديثه مع الأشخاص المحيطين به يشعره بالدفء والحب والتقبل ويساعده على عملية التحفيز الذاتي واللعب وممارسة أدوار اجتماعية يكتسب من خلالها مفردات لغوية عن طبيعية تلك المهن ودورها داخل المجتمع ورغبته في تقليدها والتقصص لتلك الشخصيات. أن حديث الطفل مع الأطفال الأكبر من والأصغر عنصر يساعد الطفل على التعبير عن مشاعره واحتياجاته وتنويع مصادر خبراته ومهاراته مما يسرع بالنضج اللغوي للطفل.

أسس تعليم الحديث للطفل:

تمثل أسس تعليم التحدث مجموعة من المبادئ والحقائق المتعلقة بالكلام، والتي تعد موجهات لبرنامج تعليم المهارات اللغوية، ومن أهم تلك الأسس:

- ١- اختيار الموضوعات الملائمة لميول الأطفال والمشجعة على تفاعلهم، بانتقاء ما يهمهم الحديث عنه من أنشطتهم اليومية ومظاهر البيئة المحيطة بهم، وهو ما يدعى بمبدأ مراعاة الدافعية.
- ٢- مراعاة تنوع الخبرات اللغوية المتاحة للطفل : مثل خبر يرويّه، أو حادثه يصفها، أو رحلة يحكي عنها، أو مناسبة يظهر دوره فيها.
- ٣- ترك الحرية الكاملة للطفل في الحديث دون تقييده بعبارات أو أفكار معينة، لتشجيع التلقائية عنده. والعمل على التركيز على المهارات الخاصة في نهاية المرحلة الابتدائية.
- ٤ الاهتمام بسلامة الجمل والتراكيب، ومناسبة الألفاظ والمعاني التي يعبر المتعلم عنها، في حدود الحصيلة اللغوية للمرحلة، ومستوى التفكير فيها.

ثانياً: الاستماع :

يعد الاستماع من المهارات والوسائل الأساسية التي يتواصل بها الطفل مع البيئة المحيطة به وهو لا يفهم معنى الأصوات الصادرة نحوه إلا من خلال الاستماع، والاستماع هو محاولة تفسير اللغة المنطوقة (الحديث) ولذلك يؤكد التربويون على أهمية تنمية مهارات الاستماع لدى طفل الروضة لفهم العالم من حوله وما يقال له، والاستماع هو وسيلة يتصل بها الإنسان في مراحل حياته الأولى بالآخرين وعن طريقها يكتسب المفردات ويتعلم أنماط الجمل والتراكيب ويتلقى الأفكار والمفاهيم ويكسب أيضاً المهارات الأخرى للغة كلاماً وقراءة وكتابة.

أهمية الاستماع :

- ١- يساعد الاستماع الجيد على تنمية القدرة لدى الفرد على تمييز الأصوات حيث أنها شرط أساسي لتعلم القراءة والكتابة.
- ٢- الاستماع الجيد للمعلومات أو ما يطرح من أسئلة ومناقشات عنصر أساسي لعملية التحصيل المعرفي.
- ٣- الاستماع الجيد عنصر يحمي الإنسان من التعرض للأخطار فنجد أن الأطفال الذين يعانون من الصمم يتعرضون لكثير من الأخطار في حياتهم وهم لا يدركون مصادرها.
- ٤- الاستماع عنصر يساعد الإنسان على التواصل والتفاعل مع الآخرين ومع الوسط الذي يحيا فيه.

وقد ثبت أن الإنسان العادي يستغرق في الاستماع ثلاثة أمثال ما يستغرقه في القراءة كما وجد أن الفرد يستغرق ٧٠% من ساعات يقظته في نشاطه اللفظي يتوزع عنده هذا النشاط بالنسب المئوية التالية ١١% من النشاط كتابة و ١٥% قراءة و ٣٢% حديثاً و ٤٢% استماعاً، ويتضح من هذا أن الاستماع يحتل مكانة كبيرة في حياتنا اليومية ضمن طريقة يستطيع الفرد التفاعل مع الوسط المحيط به.

فلو كنت شخصاً مثالياً فإنك ستقضي حوالي نصف عملية الاتصال في الاستماع، فالاستماع مهارة ضرورية لأنها تدعم العلاقات الفعالة داخل المنظمة، وتقوى من قدرة المنظمة على تسليم المنتجات، وتنبه المنظمة إلى عمليات التطوير والتجديد الناتجة عن القوى الداخلية والخارجية وتتيح للمنظمة الفرصة للتعامل مع كل من فئات المستهلكين المختلفة وكذلك القوى العاملة المختلفة الثقافة.

إن الشخص الذي يمتلك قدرة عالية على الاستماع هو شخص ناجح حيث أن الاستماع الجيد يزيد من الأداء، يؤدي إلى الحصول على ترقية و علاوات وتحسين الأوضاع، ومع ذلك فلا يوجد شخص قد ولد ولديه قدرة عالية على الاستماع فهي مهارة يتم اكتسابها وتعلمها وتحسينها من خلال الممارسات العملية.

وخلاصة القول يعتبر الاستماع الجيد هو سر نجاح الكثير من أنواع الاتصال في حياتنا مثل المحادثات والمقابلات والاجتماعات والمحاضرات والتفاوض وإدارة مواقف أخرى مثل الندوات والبيع والشراء والنصح والمشورة وإلقاء التعليمات والأوامر. فإن صلاح الاستماع صلحت حياة الناس في الكثير من جوانبها.

أهمية تدريس الاستماع لطفل الروضة:

إن الحاجة إلى تدريس مهارة الاستماع تنشأ نتيجة عدة اعتبارات منها أن هذه المهارة تنمو مع الطفل بشكل طبيعي فحيث أنه له أذنين فإنه يسمع وعلى الرغم من أن الطفل يحتاج إلى من يعلمه المشي بالرغم من أن له رجلين وأيضاً ما أثبتته الدراسات التربوية من أن معظم الإنسان يستوعب ٣٠% فقط مما يسمعه، كما أثبتت الدراسات التربوية أيضاً أن التلاميذ الذين يتدربون على الاستماع الجيد في رياض الأطفال يكونوا أقدر على الاستماع الجيد فيما يليه من المراحل، وهذا يجعلنا نطرح سؤال ما أهمية تدريس مهارة الاستماع لطفل الروضة؟

تتمثل أهمية تدريس مهارة الاستماع لطفل الروضة في الآتي:

- ١- تنمية قدرة الطفل على متابعة الحديث.
- ٢- تنمية قدرة الطفل على التميز بين الأفكار الثانوية والرئيسية.
- ٣- تنمية اتجاهات احترام الآخرين وأحاديثهم.
- ٤- تنمية المشاركة الاجتماعية في الحديث.

دور الاستماع في عملية التواصل:

- قال تعالى (وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَأَنْصِتُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ) (الأعراف ٢٠٤). عندما نستمع إلى القرآن بإنصات يفهم المعنى من القرآن وتنزل الرحمة.
- كثير من سوء الفهم الذي نراه اليوم في حياتنا اليومية يحدث بسبب ضعفنا في عملية الإنصات.

- الاستماع أكثر المهارات التي نحتاجها للتواصل مع الآخرين ورغم ذلك لا نعطيها الاهتمام المطلوب. ألم نتعلم مهارات الكتابة والقراءة وكذلك الحديث؟ لكن هل فكر أحدنا في أنه يحتاج فعلاً إلى أن يتعرف على مهارات الإنصات وأن يحاول جاهداً اكتساب هذه المهارة التي تعتبر الخطوة الأولى في عملية التواصل الفعال.
- كثير من الدراسات تشير إلى أن الطالب يقضي حوالي ٥٠% من وقته مستمعاً ومنصتاً. ألا يتطلب هذا أن يتعرف الطالب على مهارات الإنصات ليستثمر هذا الوقت من حياته بكل فعالية.
- الإنصات الفعال يمكن أن يحسن المبيعات من ٣٠-٤٠%.
- في دراسة مسحية أجراها الباحثان Andrew Wolvin and Carolyn Coakley على ٥٠٠ شركة يعتبر بعضها من الشركات المتميزة ليس على مستوى أمريكا ولكن على مستوى العالم لمعرفة واقع التدريب على مهارات الاستماع في هذه الشركات، وجد أن أكثر من ٥٠% من هذه الشركات اعتبروا أن مهارة الاستماع مهمة جداً لدرجة أنهم يقدمون دورات تدريبية لموظفيهم في مهارات الاستماع (Seiler & Beal 2006).
- يرى كثير من الباحثين في عملية الإنصات أن جودة الإنصات مؤشر على جودة المنظمة، فالمنظمة التي يتمتع موظفوها أو المنتسبون لها بدرجة عالية من مهارة الإنصات يعد هذا مؤشراً على نجاح هذه المنظمة.
- ضعف مهارات الاستماع يمكن أن يسبب للشخص كثيراً من المشاكل الشخصية والوظيفية والمالية.

ويمكن تصنيف الأشخاص بالنسبة لعملية الاستماع إلى أربعة أقسام:

- ١- غير المنصت The non Listener: وهو الشخص الذي لا يستمع لما يقال ولا يحاول بذل أي مجهود للاستماع والإنصات للآخر.
- ٢- المنصت جزئياً The marginal Listener: وهو الشخص الذي يسمع الأصوات والكلمات لكنه لا ينصت لها ليفهم ما يقوله الآخر.
- ٣- المنصت المقوم Evaluative Listener: وهو الشخص الذي يستمع بتركيز واهتمام ويبدل مجهوداً لفهم ما يقال وتقويمه. لكنه لا يحاول التعمق إلى نية المتحدث ومقصده وفهم مشاعره.

٤ - المنصت النشط "الفعال" Active Listener: وهو الشخص الذي يستمع بتركيز وانتباه ويبدل مجهوداً ليس فقط لفهم ما يقال ولكن لفهم ما وراء ذلك من أحاسيس ومشاعر المتحدث، وستكون مستمعاً نشطاً عندما تتعرف ذهنياً على النقاط المهمة في كلام المتحدث، وتفكر في أسئلة أو تحد ونقد لهذه النقاط المهمة التي وضعتها. ويمكن أن يحدث كل ذلك وأنت لم تتطرق بأي كلمة.

عناصر الاستماع (اللفظية وغير اللفظية):

إن فهم عملية الاستماع يعتمد جزئياً على فهمك لبعض العناصر المكونة أو المؤثرة فيها. وواحد من أساليب النظر إلى عناصر الاستماع هو تحليل مكوناتها اللفظية (المنطوقة غالباً) ومكوناتها غير اللفظية والتي تمثل التعبير بالوجه والجسم واليدين والعينين. ويظهر هذا في شكل التالي:

عناصر الاستماع	
عناصر لفظية	عناصر غير لفظية
١- الألفاظ والصياغات	١- حركة الجسد والأيدي
٢- توجيه المناقشة	٢- تعبيرات الوجه والعينين
٣- التصرف العملي	٣- المناخ والبيئة
٤- الصوت	

أولاً: العناصر اللفظية للاستماع :

هناك بعض من العناصر المنطوقة أو الملفوظة التي تؤثر على إمكانية الاستماع، ومن هذه العناصر ما يلي:

١ - الألفاظ والصياغات: إن الكلمات وطريقة صياغة الجمل والفقرات لها تأثير على مدى فهم المستمع للرسالة أو الموضوع الذي يتحدث فيه المرسل وكذا الحال فإن استخدام مصطلحات أو كلمات صعبة يجعل عملية الاستماع شاقة هذا من جانب المتحدث أما من جانب المستمع فعليه أن يشجع المتحدث من خلال عبارات التشجيع وأصوات الترحيب بما يتم سماعه.

٢ توجيه المناقشة: قد يخرج الحديث أحياناً إلى أمور هامشية وخارجية وقد يتطلب الأمر من المستمع أن يوجه ويركز المناقشة في الأفكار الرئيسية فقد

- يقول المستمع ويشجع المتحدث بقوله ودعنا نركز على أو "الا ترى أن هو أفضلها أو أعتقد " أن اهتماماتنا المشتركة في ما رأيك؟
- ٣- **التصرف العلمي:** قد يستطرد المتحدث في الكلام دون الدخول في التطبيق أو في الحل أو في التصرف، وعلى المستمع أن يشجعه ببعض العبارات مثل: "ما رأيك في الحل؟" ما الذي يجب أن نفعله؟" فما هي الخطوات التالية؟".
- ٤- **الصوت:** إذا استخدم المتحدث صوتاً منخفضاً جعل الاستماع عملية صعبة، وإذا استخدم نبرة صوت دافئة للتعبير عن المشاعر الهادئة واستخدام نبرة صوت سعيدة للتعبير عن المشاعر السارة يمكن أن يغرز من المعاني التي يتحدث عنها شخص معين.

ثانياً: العناصر غير اللفظية في الاستماع:

ويقصد بها حركة الجسم وتعبيرات الوجه والبيئة المحيطة بالتحدث والاستماع.

- ١- **حركة الجسد والأيدي:** إن قيام المتحدث باستخدام جزع الجسم وحركته للأمام وللخلف وإلى الجانبين وأيضاً حركة الأيدي والأصابع ويمكنها أن تغرز معنى الرسالة والموضوع الذي يتحدث عنه، وازدياد الحركات عن المعقول أو المناسب قد يشوه ويشوش المعاني، وقد تستخدم كدلالة على عدم ثقة المتحدث في نفسه أما بالنسبة للمستمع فالحركة الهادئة لجزع الجسم وإسناد الجسم على ظهر الكرسي، وعدم التمتع والتأؤب وحركات السأم هي حركات هامة لتشجيع أو إثباط همة المتحدث في الاستمرار في الحديث.
- ٢- **تعبيرات الوجه:** إن حركة الشفايف وخلجات الوجنتين والعيون والحواس يمكنها أن تعطى تعبيراً يعزز المعاني التي يتحدث بها المتحدث أما بالنسبة للمستمع فنفس تعبيرات الوجه يمكنها أن تشجع أو تثبط همة المتحدث في المضي في حديثه.
- ٣ **المناخ والبيئة:** إن مدى الراحة في الأثاث والجلسة والحرارة والإضاءة والضوضاء ووضع المتحدث بالنسبة للمستمع ويمكنها أن تؤثر بصورة أو بأخرى على كل من المتحدث والمستمع.

أنواع الاستماع :

- ١- الاستماع الهامشي.
- ٢- الاستماع التقديرى.
- ٣- الاستماع الانتباهى.
- ٤- الاستماع التحليلى.

والاستماع الهامشي: يقصد به ذلك الاستماع العرضى الذى يتم عندما يكون الطفل منهمكاً فى نشاط ما ويستمتع بطريقة هامشية للموسيقى مثلاً.

أما الاستماع التقديرى: فهو الاستماع الذى يقوم الطفل وبتركيز لأن ما يستمع إليه يسره ويريد أن يستمع إليه وأن كان الطفل لا يبذل مجهوداً لفهم ما يسمعه ولكن يقدره.

وأما الاستماع الانتباهى: فإن الطفل يركز انتباهه فيه ليفهمه فيلغى كل المظاهر التى تشتت انتباهه ويبذل جهوداً ليتابع ويفهم ما يقال.

ويزيد الاستماع التحليلى: عن الانتباهى بأن المستمع مطالب برد فعل كأن يرد على سؤال يوجه إليه أو ينفذ تعليمات معينة تصدر إليه وعلى المعلمة أن توفر للأطفال أنشطة تنمى الأنواع المختلفة من الاستماع وخاصة النوعين الآخرين وتحاول معرفة قدرة كل طفل على الاستماع والتمييز السمعى وتنميته.

الفرق بين الاستماع والسمع :

يقصد بالسمع مجرد استقبال الأذن لذبذبات صوتية معينة دون إعادتها انتباهاً مقصوداً، السمع أذن عملية بسيطة تعتمد على فسيولوجية الأذن وقدرتها على التقاط هذه الذبذبات.

أما الاستماع فهو مهارة أعقد من ذلك أنه أكثر من مجرد السمع أي أنه عملية يعطى فيها المستمع اهتماماً خاصاً وانتباهاً مقصوداً لما تلقاه أذنه من أصوات.

إذن السمع أمر لا يتعلمه الإنسان وأن المهارة التى ينبغى أن تعلم هى الاستماع:

مستوى الفهم الاستماعى:

يعكس مستوى الفهم الاستماعى قدرة الطفل على المشاركة الإيجابية من خلال ما تطرحه المعلمة من أسئلة على الأطفال عقب سرد قصة أو ترديد أنشودة أو

الحديث عن عمل لطفل، فهو يعكس ما أدركه وبقي في الذاكرة كرسيد لفظي يعبر عنه الطفل من خلال تفاعله مع المعلمة وزملاءه، ولكي يصل الطفل إلى مستوى الفهم الاستماعي يجب أن يكون قادراً على الآتي:

- ١- المشاركة الإيجابية في الحديث.
- ٢- تحصيل المعرفة من خلال الاستماع.
- ٣- الاحتفاظ لمدة كافية بما يستمع إليه واسترجاعه كلما دعت الحاجة إلى ذلك.
- ٤- تحليل ما يسمعه وتقويمه في ضوء معايير محددة.
- ٥- القدرة على تحليل الأحداث التي تحكى له.
- ٦- تذوق أشكال اللغة من شعر ونثر وقصص مقرأ.
- ٧- إدراك العلاقات المختلفة بين أطراف الحديث.

أن مستوى الفهم الاستماعي يعكس مدى ما وعى ورصده في ذاكرة الطفل من مفردات لغوية ومدى قدرة الطفل على المتابعة الواعية الفاهمة المدركة للأحداث ومتابعتها بإدراك ووعي والقدرة على تحديد أوجه الشبه والاختلاف بين عناصر القصة.

مرحلة عملية الاستماع : The stages of Listening process

الاستماع (الإنصات) لابد أن يمر بعدة مراحل حتى يمكن اعتباره استماعاً نشطاً وفعالاً وليس مجرد سماع فقط. بعض الباحثين يرى أنها مراحل بينما يقسمها البعض الآخر إلى ست مراحل بشكل أكثر تفصيلاً وهذه المراحل، هي:

١- السماع Hearing:

وهي مرحلة استقبال الصوت عن طريق الأذن، وهذه عملية فسيولوجية تلقائية لا يمكن اعتبارها استماعاً ما لم يبدأ المستمع في المراحل التالية لهذه المرحلة وهي:

٢- الفهم Understanding:

مرحلة الفهم وتعد أحد الفروقات الأساسية بين السماع والاستماع وتتضمن هذه المرحلة معالجة المعلومات. وأوضح مثال على عملية فهم ما سمعناه هو قدرتنا على متابعة اتجاهنا وطريقنا للوصول لعنوان المكان الذي سمعنا وصفه من أحد أصدقائنا.

٣- التفسير Interpreting:

وفي هذه المرحلة يحاول المستمع أن يضع معنى للمعلومات التي تم استقبالها وذلك باختيار بعضها وربطه بالخبرات السابقة التي لديه. وفي العادة فإننا نستخدم كل حواسنا من أجل تفسير ما سمعناه.

٤- التقييم Evaluating:

وفي هذه المرحلة يحتاج المستمع إلى تحليل الأحداث والتمييز بين الحقائق والآراء الشخصية. ويتم في هذه المرحلة الحكم على مدى حقيقة ومصداقية العبارات التي يطرحها المتحدث ومدى تعارضها أو توافقها مع ما نعتقد ونؤمن به من خلال عرض الآراء والمعلومات والحقائق التي يطرحها المتحدث للمساءلة عن مدى صحة وحقيقة هذه الأفكار.

٥- الاستجابة Responding:

في هذه المرحلة يلجأ المستمع إلى سلوك كلامي أو غير كلامي لإعلام المتحدث أنه فهم أو أنه لم يفهم رسالة المتحدث. فمن السلوك الكلامي طرح سؤال أو تعليق على المتحدث لاستيضاح المعلومة التي تحتاج إلى وضوح أكثر مع الانتباه إلى أن مثل هذا السلوك الكلامي يجب أن لا يتم بطريقة تقطع استرسال المتحدث. كما يمكن للمستمع أن يستخدم سلوكاً غير كلامي كتحريك الرأس للإشارة بالموافقة أو الرغبة في الاسترسال في الحديث أو أي إشارة أخرى يرسلها المستمع للمتحدث ليوصل بها استجابة معينة. إن مثل هذه التغذية الراجعة. كلامية كانت أو غير كلامية، هي في غاية الأهمية للمستمع وكذلك للمتحدث.

٦- التذكر Remembering:

المرحلة الأخيرة من مراحل الاستماع وهي تذكر واستعادة الرسالة التي تم استقبالها وتشير الأبحاث إلى أننا نتذكر أقل من نصف الرسالة التي سمعناها قبل لحظات. ولكن وجد أنه بقدر الاستجابة Responding التي نقوم بها عند استقبال الرسالة (المعلومات) يكون تذكرنا لها. فعندما يشارك المستمع في الحديث يتذكر أكثر مما لو استمع فقط. والمشاركة يمكن أن تكون بطرح سؤال على المتحدث أو تدوين ملاحظات أثناء الاستماع أو حتى المشاركة في الحديث، كل ذلك يزيد من نسبة التذكر ويعد أحد استراتيجيات الاستماع النشط.

أسباب ضعف عملية الاستماع :

تتعدد أسباب ضعف عملية الاستماع وربما يكون عدم الانتباه لما يقال هو أهم عوائق الاستماع ونحن نميل إلى إهمال المعلومات الصعبة الفهم وحين نكون مجبرين على الاستماع إلى آخرين في ندوة أو محاضرة ولسوء الحظ تكون محاضرة مملة أو صعبة أو نكون مرهقين فتكون النتيجة هي ضعف عملية الاستماع وذلك بسبب المشاكل المحيطة بها.

وأهم العوائق (أو المشاكل) التي تؤدي إلى ضعف عملية الاستماع هي كما يلي:
أولاً: عوائق ذهنية مثل:

- تجنب الموضوعات الصعبة والشائكة.
- عدم التركيز.
- استبعاد جزء من الموضوع.
- صراع ذهني داخلي.
- السرحان وأحلام اليقظة.
- ضعف الطلاقة اللغوية.

ثانياً: عوائق مشاعرية مثل:

- الضغط.
- الإجهاد.
- الغضب.
- التحيز.

ثالثاً: عوائق بيئية مثل:

- انتباه كاذب لمثيرات أخرى في البيئة.
- تشويش في البيئة بسبب الضوضاء والألوان وغيرها وعدم الراحة في الجلسة.
- عدم القدرة على تسجيل وتكوين ما يتم الاستماع إليه.

رابعاً: الاهتمام إلى محاولة السيطرة على الطرف الآخر (أي الجمل السياسية)

يحاول أحد أطراف الاتصال، أحياناً أن يسيطر ببعض الحيل السياسية والإيماءات والتلميحات أن يسيطر على الطرف الآخر في الاتصال وتلعب أيضاً

القدرة على التعبير والطلاقة اللغوية ومهارة التفاوض دوراً كبيراً في محاولة السيطرة على الطرف الآخر.

خامساً: الميل الدفاعي في الاستماع:

وللتغلب على مشاكل الاستماع فعلى الفرد أن ينتبه إلى ما يتم الاستماع إليه، أو يحاول تفسيره بشكل سليم وعليه أن ينظر إلى الشيء والموضوع محل الاستماع من وجهة نظر المرسل أو المتحدث وعليه أن يقاوم الرغبة في سرعة الوصول إلى النتائج، وأن يحاول الاستماع بدون مقاطعة.

الفصل الخامس أنواع وفنون الاتصال

الفصل الخامس أنواع وفنون الاتصال

أنواع الاتصال حسب اللغة المستخدمة فيه :

يقسم الاتصال الإنساني حسب اللغة المستخدمة فيه إلى مجموعتين أساسيتين هما:

أ – الاتصال اللفظي Verbal Communication :

يدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع الاتصال التي يستخدم فيها "اللفظ" كوسيلة لنقل رسالة من المصدر إلى المتلقي ويكون هذا اللفظ منطوقاً فيدركه المستقبل بحاسة السمع.

وقد بدأ استخدام اللغة في التفاهم الإنساني عندما تطورت المجتمعات وأصبحت قادرة على صياغة كلمات ترمز إلى معاني محددة يلتقي عندها أفراد المجتمع ويعتمدون على دلالتها في تنظيم علاقاتهم والتعبير عن مشاعرهم والاتصال اللفظي يجمع بين الألفاظ المنطوقة الرموز الصوتية بعبارة "أهلاً وسهلاً" ويمكن أن تصبح ذات مدلولات أخرى بتغيير نبرة الصوت ولا يخفى علينا أن هذا النوع من الاتصال لا يمكن أن يتم بمعزل عن طرق الأداء الأخرى غير اللفظية .. مثل الحركة.

وتعتبر اللغة اللفظية (Spoken Language) بكل مميزاتها ليست هي اللغة الوحيدة التي يستخدمها الإنسان كما أنها تمنع الإنسان من الانطلاق إلى ما بعد إطارها الدلالي، والكلام ليس هو الطريقة الوحيدة للتعبير عنا وهو ليس اللغة الوحيدة للاتصال بالآخرين، أي أن هناك لغة أخرى أو على الأصح لغات أخرى أو قنوات تواصلية، قد تكون أقدر في بعض الأحيان للتعبير عنا وقد تكون أكثر بلاغة وصدقاً وعفوية للتعبير عما يدور في داخلنا.

تعريف الاتصال اللفظي:

هو الاتصال الذي يتم من خلال استخدام اللغة المنطوقة أو الشفوية (الكلام) في توصيل الرسالة أو المعلومات إلى المستقبل، فهو الذي يستخدم فيه اللفظ كوسيلة تمكن المرسل من نقل رسالته إلى المستقبل سواء كانت مكتوبة أو غير مكتوبة كالمذكرات والخطابات والتقارير والكتب والمحادثات التلفونية والمناقشة والمناظرة

والندوة والمؤتمر ... وغالباً ما يتم ذلك وجهاً لوجه. ويسمى أيضاً الاتصال الشفهي (الشفوي) ويأتى ضمن هذا النوع من الاتصال: الاتصال بين شخصين، الاتصال داخل الجماعة والاتصال بين الجماعات الاتصال العام مع الجمهور.

والاتصال الشفوي - وهو نمط من أنماط الاتصال التقليدية - لم يكن سمة من سمات شعوب الأرض قبل اختراع الكتابة والطباعة فحسب، بل إنه ما يزال مألوفاً ومستخدماً الكثير من الحالات. فالمسرح الشعبي الذي نستطيع أن نجد في كثير من البلدان هو نوع من أنواع الاتصال الشفوي وكذلك القصاصون الرحل والشعراء في الماضي وهذا النوع من الاتصال أصلي وجد منذ أن وجد الإنسان، وهو ليس مقصوراً على قوم دون قوم ولا على قارة دون قارة أخرى ولا حضارة دون غيرها فهو بالتالي ظاهرة إنسانية شاملة.

مميزات الاتصال اللفظي :

يتميز الاتصال اللفظي بالآتي:

- الاقتصاد في الوقت والسرعة في الأداء.
- أفضلية مواجهة المواقف وجهاً لوجه وبالتالي تيسير عملية المشاركة في الفهم والمشاعر.
- تشجيع توجيه الأسئلة و الإجابة عليها.
- زيادة درجة التعليم والمعرفة بأحوال ظروف العمل والعاملين في المؤسسات عن طريق تيسير الكشف عن بواطن الأمور وتوضيح ما خفي منها.
- التدريب على المصارحة في المناقشة.
- تهيئة فرصة المشورة المشتركة في العمل وخاصة في القضايا المستعصية.

ب- الاتصال غير اللفظي Non-Verbal Communication:

وتعرفه زينب عبد الرازق غريب (٢٠٠٠) بأنه كل أنواع الاتصال التي تعتمد على لغة لفظية مثل تعبيرات الوجه، نبرات الصوت وضع الجسم، الإشارات، اللمس، المسافة. إذ تستخدم في إرسال رسائل للآخرين دون استخدام الألفاظ أو الكلمات.

أهمية التواصل غير اللفظي :

إن اللغة تتركز في جسم الإنسان الذي ينفعل كله بما يعبر عنه، إن الإنسان لا يتكلم فقط بلسانه وأعضاء النطق الأخرى ولكنه يتكلم بأعضاء جسمه أيضاً إنه

يومي برأسه ويغمز بعينه ويضم بشفتيه ويشير بإصبعيه ويهز منكبيه إن هذه الإشارات المصاحبة للألفاظ المنطوقة تقوم بتأكيد دلالات هذه الألفاظ من ناحية أو إكمال ما يعثر بها من نقص من ناحية ثانية ومن هنا تتمثل أهمية الإشارات الجسمية في نقل الأفكار والمشاعر والأداء والعواطف، وإذا كانت اللغة المنطوقة قد تتوقف على السنتنا لسبب أو لآخر فإن لغة الإشارات الجسمية لغة مستمرة متواصلة لا تتوقف عن التعبير، أنها في تواصل مستمر مع الآخرين كما أنها تعلن في كل وقت عن مكنونات النفس والفكر، وإذا كانت اللغة المنطوقة يمكن أن تخفي بها مشاعرنا ونكذب فيها على الآخرين فإن لغة الإشارات الجسمية تكشف دائماً عما نخفيه بل وكثيراً ما تفضحنا أمام الآخرين.

ذلك أنه يمكن لأي شخص التلاعب بالألفاظ وانتقائها والتحكم في اختيارها ولفظها إلا أنه من الصعب جداً على أي شخص أن يتحكم بكل أشكال التواصل غير اللفظي مهما حاول، لأنه ببساطة لن يستطيع التحكم بكل تلك الأشكال حتى لو استطاع التحكم بشكل أو أكثر منها فلو استطاع التحكم في ابتسامته، أو عبوسه فإنه لن يستطيع التحكم بكل عضلات وجهه وصوته وكل حركات جسمه وإيماءاته لتبدو متناسبة مع التعبيرات (الابتسامة أو العبوس مثلاً) التي قد يبدو أنه استطاع التحكم بها.

وظائف الاتصال غير اللفظي :

يعرض "مارك كnap Mark Knapp" المهام التي يؤديها الاتصال غير اللفظي في علاقته بالاتصال اللفظي على النحو التالي:

أ - التكرار أو الإعادة: حيث يقوم الاتصال غير اللفظي بإعادة ما قلناه لفظياً ومثال ذلك : حين تذكر الشخص عن وجود شيء ما بالقول "هنا" ثم نشير إلى مكان هذا الشيء.

ب- التناقض: يمكن للسلوك غير اللفظي أن يناقض السلوك اللفظي مثل : المدير الذي يطلب من موظف أن يحضر أوراقاً معينة أمام أحداً العلماء، ثم يعطى الموظف إشارة ما بعدم إحضار هذه الأوراق، ويعود الموظف ليخبر المدير أنه لم يجد تلك الأوراق .. في هذه الحالة تلقى الموظف رسالتين أحدهما لفظية والثانية غير لفظية.

ج- البديل: يمكن للاتصال غير اللفظي أن يكون بديلاً للاتصال اللفظي فتعبيرات الوجه أحياناً تغني عن الاتصال اللفظي.

د - مكمل أو معدل - الابتسامة بعد أن نطلب شيئاً من شخص أو التجهم.

- هـ- **التأكيد:** مثل: أن يقوم الشخص بالتركيز صوتياً على كلمات معينة للتأكيد على الرسائل اللفظية وقد يصاحب ذلك تعبيرات لوجه الدالة على التأكيد.
- و- **التنظيم:** يمكن للاتصال غير اللفظي أن ينظم الاتصال بين المشاركين مثل: حركة الرأس أو العينين أو تغير المكان أو إعطاء إشارة لشخص ليكمل الحديث أو يتوقف عنه وكلها وظائف تنظيمية يقوم به الاتصال غير اللفظي.

وتعتبر مهارات التواصل غير اللفظي تلك التي تتزايد مع خبرات الفرد أثناء حياته ونموه، من المهارات الأساسية التي تزيد من الاستبصار بالحقائق، وإن كان ذلك في حد ذاته لا يضمن إحداث ظروف تواصلية أفضل، بل قد يؤدي إلى عكس ذلك من حيث التعرض لبعض المشكلات، وتلك الحالة تعتمد في تعتمد في عبورها على حسن تفهمنا وذوات الآخرين أثناء العملية التواصلية.

والاتصال اللفظي وغير اللفظي بينهما علاقة قوية، فالاتصال غير اللفظي ممكن أن يحل محل اللغة اللفظية في التعبير أو يكملها أو يعدلها أو يناقضها فالشخص يستطيع إبداء الموافقة أو عدم الموافقة بإعادة الرأس وهي في هذه الحالة حلت محل اللغة اللفظية، وأثناء المحادثة يمكن استخدام إشارات اليد والتحرك داخل مكان الاتصال والجلوس والوقوف ... الخ وفي هذه الحالة تكمل اللغة غير اللفظية اللغة اللفظية.

أنواع الاتصال من حيث درجة تأثيره :

ويقسم العلماء الاتصال من حيث درجة تأثيره إلى الاتصال المباشر والاتصال الجماهيري كما يلي :

١- الاتصال المباشر (الشخصي):

ويقصد به العملية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأشخاص بالطريقة المباشرة وجها لوجه وفي اتجاهين دون عوامل أو قنوات وسيطة أو وسائل نقل صناعية، حيث يصبح المرسل والمستقبل على اتصال ببعضهما البعض في مكان محدد. فبينما يرسل المرسل رسالة معينة إلى المستقبل سرعان ما يتلقى استجابة عليها، وبذلك يصبح المرسل مستقبلاً مرسلًا. وهكذا يصير التفاعل من جانبين وليس من جانب واحد.

٢- الاتصال الجماهيري Mass Media Communication:

يحدث الاتصال الجماهيري من خلال الوسائل الإلكترونية، مثل الراديو والتلفاز والأفلام والأشرطة المسموعة والإنترنت والصحف والمجلات والكتب وتشمل وسائل الاتصال الجماهيري كذلك وسائط الاتصال المتعددة : كالأقراص المضغوطة والأقراص المرئية ونحوها. وهذا يعنى أن الرسالة يقصد بها الوصول إلى عدد غير محدود من الناس ورغم كثرة استخدامنا لوسائل الاتصال الجماهيري إلا أن فرص التفاعل بين المرسل والمستقبل عبر هذه الوسائل قليلة أو منعدمة في بعض الأحيان.

ولقد مكنت الوسائل الإلكترونية الحديثة، مثل آلات التصوير الرقمية ووسائل البريد الإلكتروني والهاتف المرئي ونحوها، التواصل بين الناس على نطاق واسع متجاوزة الحدود الجغرافية والسياسية وموصلة بين الثقافات المختلفة.

فنون الاتصال :

تتنوع فنون الاتصال بتنوع الوظائف والأهداف التي يسعى القائمون بالاتصال إلى تحقيقها وقد تطورت هذه الفنون بتطور وسائل الاتصال ذاتها في المجتمع المعاصر وتشمل هذه الفنون ما يلي:

أولاً: الدعاية:

أصل كلمة دعاية لغة يعنى: النشر وتوضيح مذهب معين أو زرع الشجيرات الصغيرة، إما اصطلاحاً فتعنى: محاولة التأثير في الجماهير عن طريق عواطفهم في سبيل الوصول إلى غاية دون تقديم معلومات محددة. وتتميز الدعاية عن غيرها من أشكال الاتصال الجماهيري فيما يلي:

١- إن أسلوبها يميل إلى الأغراء والاستهواء بغض النظر عن الموضوع الذي ترمى إلى الاستمالة إليه.

٢- إنها لا ترمى إلى الإقناع بقدر ما ترمى إلى التأثير على السلوك بأي وسيلة لذا نجد لها قوة التأثير في مجتمع الأطفال، النساء، الجماعات البدائية، والطبقات الفقيرة ثقافياً.

٣- تسعى الدعاية إلى استعمال الشعارات الانفعالية.

٤- ليس بالضرورة أن تكون المعلومات المقدمة في الدعاية صحيحة بل هي في أغلب الأحيان غير صحيحة، ومع ذلك فقد يكون هناك دعاية بريئة شريفة

القصص منها الإعلام بالأمر ونشر الرأي العام، ومن الوسائل المألوفة للدعاية الصحف، التلفاز، المجلات، أغلفة البضائع الخ.

ويقسم بعض العلماء الاتصال الدعاية إلى عدة أنواع على النحو التالي:

١- الدعاية البيضاء:

هي الدعاية المكشوفة غير المستوردة وهي عبارة عن نشاط علني من أجل هدف معين وهي التي تخاطب العقل والعواطف السامية وتعتمد على النطق في عرض الحقائق وتكشف عن مصدرها واتجاهاتها. فعندما تقوم بلد ما بعرض نواحي التقدم في شتى المجالات بها من أجل إيجاد نوع من التفهم والتقارب معها، فهي تقوم بعمل دعائي.

ولذا تقترب الدعاية البيضاء من الإعلام إلا أنها تختلف في وجود أهداف تأثيرية محددة مسبقاً كما أن هناك إخفاء لبعض الجوانب السلبية والتأكيد على الجوانب المشرقة فقط.

٢- الدعاية السوداء:

وهي نوع من الدعاية يلجأ إلى مخاطبة الغرائز والانفعالات والأوهام دون أن تكشف مطلقاً عن مصدرها، وتستهدف إشاعة البلبلة وحرب الأعصاب والتشكيك والتحريض على العصيان ومثال ذلك الإذاعات السرية والمطبوعات التي لا تحدد جهة إصدارها.

٣- الدعاية الرمادية:

وهي أكثر ذكاء من الدعاية السوداء وأكثر منها خطراً فهي لا يخشى أن تعلن مصدرها الحقيقي، وتختفي وراء هدف معين وتعمل بطريقة غير مباشرة من خلال مصادر متنوعة وتستند إلى بعض الحقائق التي لا يمكن إنكارها، وتضيف إليها بعض الأكاذيب بحرص شديد وترتيبها ترتيباً مغرضاً بحيث يصعب على المستقبل غير المدقق اكتشاف ما بها من تضليل وخداع كما أنها تخطط بين مخاطبة العقل والغرائز.

ثانياً: الإعلام :

الإعلام هو عملية اتصال موضوعية تهدف إلى تزويد الجماهير بالمعلومات الصحيحة وتنظيم التفاعل بينها.

وهناك فرق بين الإعلام ووسائل الإعلام حيث يقصد بها مجموعة المواد المؤدية للاتصال الجماهيري بشكل مباشر أو غير مباشر مثل التلفاز، الإذاعة، الصحف، السينما.

الخصائص التي يتميز بها الإعلام :

- ١- يترتب على الجهود الإعلامية تأثير واضح في أفكار و آراء الجمهور.
- ٢- يساعد على توضيح الحقائق والوقائع.
- ٣- يسعى إلى تنوير الرأي العام بأهم القضايا المعاصرة.
- ٤- يعبر بموضوعية وشفافية عن ميول واتجاهات المجتمع.
- ٥- يتميز بالموضوعية والصدق والدقة في عرض الموضوعات.
- ٦- يعتبر نشاط اتصالي يشتمل على كافة عناصر العملية الاتصالية.

ثالثاً: التعليم :

يعرف التعليم على أنه أحداث سلوك مستحب عند المتعلم، بينما تعرف التربية عامة على إنها:

عملية اجتماعية تستهدف أحداث تغيير إيجابي في سلوك الناشئة وفقاً لما يهدف ويتطلع المجتمع إليه. ومن هنا كانت وظيفة التعليم الذي يجرى ضمن نشاطات المدرسة هي نقل معلومات ومعارف معينة بقصد تنمية المهارات واستمرار التراث الثقافي في أجيال شعب ما، وإذا كان الإعلام يدور حول مشكلات الساعة فإن التعليم يحمل نظريات مختلفة في طريقة تنمية الفكر وتقوية ملكات النقد وتربية الشخصية.

والتعليم أيضاً يوثق جذور الحضارة مع الحاضر، فيغرس في الأذهان المفاهيم والمبادئ المستحبة لأمة بين الأمم.

ومن خلال استعراضنا لمفهوم التعليم والإعلام نستطيع تسجيل ما يلي:

- ١- إن الإعلام إطار واسع له أبعاده التي تشمل كافة الميادين الاجتماعية والحياتية ومن ضمنها الميدان التربوي.
- ٢- إن الإعلام يشترك مع التعليم والإعلان والدعاية في كونها أشكالاً لعملية اجتماعية واحدة هي الاتصال بالجماهير.
- ٣- إن هناك عاملاً مشتركاً بين الإعلام والتعليم وهو أنهما عملية اتصال تشتمل على العناصر الأساسية لهذه العملية. وهما أيضاً تؤيدان إضافة جديدة في خبرات الفرد.

ويختص هذا الشكل من أشكال الاتصال بنقل التراث والمهارات الأساسية من جيل لآخر. وإذا كانت الروضة والمدرسة والجامعة يلعبن دوراً أساسياً في أداء هذه الوظيفة فإن ذلك النقل قائم على عملية الاتصال ووسائل المختلفة فحين تلعب الوسائل الجماهيرية دوراً في عملية التعليم والتثقيف لا تستطيع المدرسة أو الجامعة القيام به وذلك من خلال قدرتها في الوصول إلى الجماهير في أماكن تواجدتها دون معاناة هذه الجماهير في الوصول إلى المدرسة أو الجامعة للتعليم وهو ما يطلق عليه التعليم عن بعد.

انتشر التعليم انتشاراً واسعاً وهو يتسع يوماً بعد يوم وبخاصة في البلاد النامية التي بدأت مسيرتها الاجتماعية المعاصرة في وقت متأخر وأصبح التصور الاجتماعي والسياسي للتعليم على المستوى القومي واجباً من واجبات الدولة ووظيفة أساسية من وظائفها العامة. فهو إذن حق ليس للفرد وحده ولكن للدولة والمجتمع أيضاً.

رابعاً: الإعلان :

هو وسيلة من وسائل الدعاية التجارية لتسويق السلع والمنتجات، ولا شك أن الترويج لهذه السلع أسهل من ترويج الأفكار والمبادئ وذلك لأن الحاجة المادية أقوى عند الإنسان ووظيفة الإعلان لفت النظر.

نخلص إلى أن الإعلان هو: وسيلة من وسائل الدعاية التجارية لتسويق السلع والمنتجات عن طريق توجيه الجمهور ولفت نظره.

كما يعرف بأنه رسالة مدفوع مقبل لها بواسطة ممول معين لعرض الأفكار والسلع والخدمات وترويجها. هذه الرسالة إما أن تكون أخباراً أو معلومات أو ترقية أو ثلاثة مجتمعة أو من ثم فإن رغبة المشاهد أو القارئ في الرسالة الإعلانية ترتبط بحاجته للمنتج والمعلومات أو القيمة الترفيهية للإعلان نفسه أو التقديم المترن.

ولا تقف أهمية الإعلان وخطورته على ما يروجه من قيم واتجاهات تعزز الاتجاه إلي مزيد من الاستهلاك فقط ولكن تزايد في العصر الحالي خطورته لما أصبح معروفاً من قدرته على التحكم في محتوى الوسيلة الإعلامية التي يرتبط بها. وهذه القدرة على التحكم غالباً ما لا تكون مباشرة ومقصودة.

فقد أصبح الإعلان سلاحاً ذو حدين فهو من ناحية يساعد وسيلة الاتصال على الحياة ويمدها بدعم مالي لا يستهان به ومن الناحية الأخرى يمكن أن يستخدم كأداة

للمضغط على الوسيلة لعدم نشر الحقيقة في بعض الأمور التي تخص المعلن أو التحيز إليه بشكل من الأشكال.

خامساً: الدعوة :

تختلف الدعوة عن الدعاية من الناحية اللفظية فالأصل فيهما دعا، ولكن الاختلاف يوجد في الناحية التطبيقية حيث تتضمن الدعوة دائماً أفكاراً ومبادئ نبيلة وتدعو وتحس على الخير والفضيلة والسلام وتسعى جاهدة من أجل خدمة البشرية ولكي تحقق هذا تستخدم أساليب مشروعة وتعتمد على صدق البرهان وتستخدم كافة وسائل الاتصال بداية من الاتصال الشخصي ونهاية بالاتصال الجماهيري.

قنوات الاتصال :

أولاً: التلفزيون :

يعتبر من أهمها وأخطرها فهو من الوسائل المعينة على عملية الاتصال والتفاعل الاجتماعي، ولذا فأننا في هذا الجزء سوف نتعرض لأهمية التلفاز في حياة الطفل العربي وأخطاره التي قد تبدد إيجابياته.

نظراً لأن الأطفال هم رجال الغد، وعماد المجتمع، وثروة الوطن التي لا تقدر بمال إذا أحسنت التربية فيهم أمكن الاستفادة منهم، ويلاحظ أن جميع المسؤولين عن الطفل من آباء ومربين يشتركون في درجة كبيرة من ضرورة العناية بالأطفال والحرص عليهم ليحظوا بالنمو الشامل المتكامل السليم الصحيح في كافة مناحي الحياة ومجالاتها ونواحيها وجوانبها الاجتماعية والدينية والثقافية والتعليمية والعقلية والجسمية والمهنية.

ولقد دأب المربون على الاستفادة من وسائل الإعلام المتاحة خاصة التلفاز الذي لا يكاد بيت يخلو منه فكل طفل وله في التلفاز مآرب وحاجة وبرامج مفضلة حتى أن البعض أطلق على المبالغة في الجلوس أمام التلفاز ومشاهدة برامج "إدمان التلفزيون" ولذا وجب الاستفادة من هذا الاختراع في تربية وتنشئة الطفل.

فمشاهدة الأطفال للتلفزيون قد تثير العديد من التساؤلات عند الطفل وعند الأسرة ولدى المعلمين والمعلمات، ومن ثم فإن التلفزيون له فائدة اجتماعية ثقافية.

وقد يجد الطفل العديد من الموضوعات والمهارات التي قد تمنى عنده مواهب معينة أو هوايات محددة، فالطفل الذي يهوى الموسيقى أو التمثيل قد يجد في

المسرحيات إشباعاً لـ رغباته، وتنمية لهواياته، وقد يجد فيها الفكاهة التي يعشقها، ومن أجلها يضحك، وقد تتعلم الفتاة أو الطفلة من برامج التلفزيون كيفية اختيار الألوان والملابس.

ومن خلال التلفزيون يستشعر الطفل عالم الخيال والمتعة والإثارة والروعة والإغراء والاسترخاء النفسي، وطرح المشكلات والهموم أرضاً - وغالباً - ما يحقق التلفاز للطفل العديد من الحاجات أهمها الحاجات الاجتماعية، حيث يتعلم الطفل أسلوب التعامل مع الأب أو الأم أو المعلمين أو زملاء المدرسة والأقران والأتراب، والتفاعل والتجاوب مع أفراد الجنس الآخر والجيران، ومناقشة الناس، واكتساب عادات وقيم المجتمع وتشرب ثقافته هذا بالإضافة إلى تعرف الصغار من الأطفال على تاريخ وحضارة الأمم، وموقع ثقافة وحضارة بلده ومكانتها بين الحضارات الأخرى عالمياً ومحلياً.

ومن خلال التلفزيون يمكن للطفل اكتساب أنماط السلوك الشائعة في المجتمع الذي يعيش فيه، ويعايشه، وطباع الناس وأخلاقهم، كما يمكن من خلال مشاهدة التلفاز التعرف على عادات الناس في أفراحهم وأتراحهم والمناسبات السارة من أفراح وأعياد ميلاد وعرس وزفاف وتهنئة وتعزية إلى غير ذلك.

وعلى ضوء الثقافة والحاجات الاجتماعية يستطيع الطفل التعامل مع الكبار خاصة الوالدين، ويستطيع أن يتحرر من رقابتهم، والتفاعل معهم فيكتشف حياته ويرسم لنفسه الصورة المفضلة التي يستمدّها من الواقع الاجتماعي المحيط.

ومن خلال التلفزيون يستطيع الطفل تلمس وسيلة الهروب من ملل وسأم الحياة والصراع النفسي وقد يمكنه التلفاز من إشباع بعضاً من رغباته النفسية.

وعبر التلفاز قد يجد الطفل شخصيات يستمتعها أو يتقمصها أو يقلدها، وفي هذه الحالة وجبت الرقابة حتى لا يستمتع شخصيات مرضية أو غير مرغوبة.

وهذا يحتم علينا أن تكون برامج التلفزيون نابعة من ثقافتنا العربية الإسلامية المحلية مع التركيز على القيم والعادات والتقاليد المستمد من التراث الأصيل العربي الإسلامي السامي بعيداً عن الاغتراب الفكري والثقافي، معتمدين في ذلك على الدراسات والأبحاث الميدانية لواقع الطفل العربي، واحتياجاته ومطالبه النمائية الجسمية والعقلية والاجتماعية والانفعالية والنفسية، مع التركيز في برامج الأطفال على التناسق القيمي، والإقلال - قدر المستطاع - من عوامل الصراع القيمي أو النفسي، كما يجب أن تتناغم مادة التلفزيون الخاصة بالأطفال مع مناهج الدراسة وثقافة وقيم الأسرة والمجتمع على أن يتم ذلك من خلال معالجة فنية تناسب خيال

وعقل وثقافة الطفل تسهم في تنمية مدارك الطفل ومعارفه التي تتناغم مع الواقع الإسلامي العربي العالمي المعاش.

وهناك عدة خصائص للتلفزيون بعضها مشترك مع الإذاعة وان فاقها في بعض الأمور، ويمكن إجمال الخصائص الإعلامية للتلفزيون فيما يلي:

- ١- الاستحواذ : وهي خاصية مشتركة مع الإذاعة وان كان التلفاز يتميز بشدة الاستحواذ لأنه يجمع بين السمع والبصر فهو يشد انتباه المشاهد بما يعرضه من صورة حدث. إضافة إلى أن التلفاز وفر جهد ومال المشاهد الذي كان يسعى إلى الخروج إلى السينما والمسرح. فهو يوفر له ما توفره السينما والمسرح، وهو يجلس في بيته.
- ٢- التميز الفني بالصورة والحركة واللون إضافة إلى السمع وهذا يساعد على التشويق.
- ٣- القدرة على اللقاء بالجمهور، فهو مثال لوسائل الاتصال الجماهيرية الذي يشاهده عدد هائل من الناس.
- ٤- يتفوق التلفاز مع الإذاعة في سهولة مشاهدته والنقاطه ورخص ثمن الأجهزة حالياً، فهو لا يحتاج إلى مهارة فنية لتشغيله وأيضاً يتجاوز الحدود المكانية.
- ٥- يتيح أيضاً حرية الاختيار شأنه شأن الإذاعة.
- ٦- يتفوق التلفزيون على وسائل الاتصال الأخرى بقدرته على صهر العناصر الثلاثة التالية:

أ - الصوت الإذاعي وما يمتاز به من نقاء وصفاء.

ب- حيوية العروض المسرحية.

ج- الإمكانيات والتقنية الإلكترونية المستخدمة في الفيلم السينمائي.

- ٧- يتمتع التلفزيون بميزة المشاهدة الجماعية مما يسهم في تشكيل الرأي العام والتأثير عليه بمخاطبة ما يسميه أساتذة علم النفس والاجتماع بالعقل الجمعي*.

ثانياً: الراديو كوسيلة اتصال جماهيرية :

كان تحول الراديو من وسيلة اتصال خاصة إلى وسيلة اتصال جماهيرية يتطلب عدداً من التحولات التكنولوجية هي:

- ١- تطوير أجهزة استقبال سهلة الاستخدام وقادرة على نقل البرامج والموسيقى إلى الناس في منازلهم.

- ٢- إنتاج أجهزة استقبال صغيرة الحجم رخيصة الثمن وفي متناول غالبية الناس.
- ٣- قيام محطات إذاعية تبث برامج منتظمة يرغب الناس في الاستماع إليها.
- ٤- التوصل إلى طريقة تجعل الإرسال واضحاً وتمنع التداخل بين المحطات الإذاعية، أي تنظيم استخدام الموجات الهوائية أما بالاتفاق بين المحطات أو من خلال التنظيم الحكومي.
- ٥- التوصل إلى طرق لتمويل المحطات الإذاعية حتى تستطيع الأنفاق على برامجها وتغطي تكاليفها وتحقق أرباحاً.

وخلال سنوات قليلة تم التغلب على هذه العوائق وتحول الراديو إلى وسيلة اتصال جماهيرية مهمة. وكان أول من فكر في إمكانية استخدام الراديو كوسيلة اتصال جماهيرية هو ديفيد ساندروف الذي سبق أن لعب دوراً مهماً في نقل رسائل الإنقاذ من السفينة الشهيرة تيتانيك من قبل. وقد كان ساندروف يعمل كمهندس في شركة ماركوني أمريكا وبعث في عام ١٩١٦ برسالة إلى رؤسائه يقول فيها:

لدى خطة في ذهني للتطوير يمكن أن تجعل اللاسلكي أداة منزلية مثل البيانو والفونوغراف. والفكرة ببساطة هي توصيل الموسيقى إلى المنازل باللاسلكي. وعلى سبيل المثال إذا كان مدى جهاز الإرسال التلفزيوني باللاسلكي يصل إلى مسافة تتراوح بين ٢٥ إلى ٥٠ ميلاً فإنه يمكن وضعه في نقطة معينة حيث تصدر الموسيقى الآلية أو الصوتية أو كليهما. أما جهاز الاستقبال فيمكن تصميمه في شكل صندوق".

وتتبع أهمية الإذاعة من الخصائص الإعلامية لها والتي يمكن إجمالها فيما يلي:

- ١- سرعة الانتشار، فالإتصال عن طريق الإذاعة لا يتطلب خصائص معينة في المستمع، فالقارئ والكاتب والعالم وغيره مؤهل للاستماع.
- ٢- قدرتها على استحواذ الجماهير وجذبهم من خلال أسلوب العرض والمواد الموسيقية، وهذا يبعث على التشويق.
- ٣- تخطيها حواجز المستمع كالفقر والإعاقة البدنية والبصرية وتخطيها الحدود السياسية والجغرافية.
- ٤- سهولة النقاطها حيث لا يحتاج جهاز الراديو إلى مهارة في التشغيل ولا تكلفة في الاقتناء.

- ٥- تتيح الإذاعة للمستمع حرية الاختيار بما يتلاءم مع مزاجه.
- ٦- إما التلفزيون فقد حظي بدراسات عديدة، وذلك لأهميته القصوى وقدرته على التأثير، وقد جاء اختراعه نتيجة جهود عدد من العلماء وطراً عليه تطوير تقني حتى وصل هذه الأيام إلى درجات متناهية من الدقة والتطوير.
- ٦- يعتبر الراديو الوسيلة الوحيدة غير المرئية بين جميع وسائل الإعلام لذا يطلق عليه أسانذة وخبراء الإعلام والاتصال "الوسيلة العمياء" "Blind Medium" ويخلق الصوت - العنصر الوحيد الذي تتكون وتشكل منه اللوحة الإذاعية - مسرحاً خيالياً للمستمع، يجتاز ويتجاوز كل ما سبق أن رآه أو عرفه أو اختزنه في مخيلته من صور ومرئيات.
- ٧- يتيح الراديو للمستمعين الأمن الذين لا يقرأون ولا يكتبون فرصه الحصول على الثقافة والمعرفة والمتابعة للأحداث والأنباء والأنشطة التي تقع في داخل الوطن وخارجه.
- ٨- يعتبر الفن الإذاعي فناً وجدانياً عاطفياً، وهي سمة تبهت لها الحكومات في العديد من دول العالم لإثارة المشاعر الشعبية الجارفة، خاصة في أثناء الأزمات والحروب، فتسعى لتعبئة الرأي العام بالأغاني الوطنية والأناشيد الحماسية والنشرات الأخبارية المتلاحقة والتعليقات السياسية الساخنة.
- ٩- لا يحول سماع الراديو دون قيام المستمع بأنشطة مختلفة في الوقت ذاته.

ثالثاً: السينما كوسيلة اتصال معاصرة :

ربما أكثر من أية وسيلة إعلام أخرى تخاطب السينما خيال الجماهير. فالصحف والمجالات وبرامج الراديو والتلفزيون تتابع أخبار السينما والأفلام الجديدة ونجوم التمثيل والإخراج السينمائي. ويتمتع نجوم السينما بجماهيرية كبيرة تفوق جماهيرية نجوم وسائل الإعلام الأخرى. ولا شك أن المجتمع كله يستقي من نجوم السينما معايير وقيم عديدة. وعلى سبيل المثال فإن مقاييس الجمال والجاذبية السائدة في المجتمع تستمد في جزء منها من نجوم ونجمات الأفلام السينمائية. ولذلك فإن السينما لا تعمل فقط كوسيلة للإعلام وإنما أيضاً كقوة اجتماعية للتغيير بالإضافة إلى كونها فن قائم بذاته فهي - أي السينما فن في الأداء مثل المسرح، وفن تعبيرى مثل الرسم وفن تسجيلي مثل الموسيقى.

وظائف الفيلم السينمائي :

تختلف وظائف السينما باختلاف الطرف الذي يحدد هذه الوظائف.

أ - الوظائف من وجهة نظر العاملين في السينما: يمثل الفيلم السينمائي للعاملين فيه وسيلة للتعبير عن الرأي وممارسة الفن السينمائي كما يمثل بالنسبة لهم مصدرا للثروة والرزق.

ب- الوظائف تبعا لكاتب الفيلم: يمثل الفيلم السينمائي بالنسبة لكاتبه وسيلة لإمداد الناس بالمعلومات والخبرات الجديدة ووسيلة لتعبير الكاتب عن رأيه في قضايا وأحداث المجتمع، كما يمثل له وسيلة لتسلية الجماهير والترفيه عنها وإقناع الناس باتخاذ مواقف أو ممارسة سلوكيات اجتماعية محددة أو التخلي عن سلوكيات أخرى وتعليمهم وإثراء خبراتهم الحياتية. وغالبا فإن الفيلم السينمائي يؤدي عدة وظائف في وقت واحد. إذ يسعى الفيلم إلى تحقيق التسلية في الوقت الذي يقوم فيه بتعليم الجمهور طرق جديدة في الحياة ويثري خبراتهم ويقنعهم بأراء أو سلوكيات اجتماعية مرغوب فيها.

ج- الوظائف بالنسبة للجمهور. يمثل الفيلم السينمائي بالنسبة للجمهور وسيلة للهروب من مشاكل الحياة اليومية ودرسا في الحياة والعلاقات الإنسانية.

د- الوظائف بالنسبة لمنتجي ومخرجي الأفلام. يمثل الفيلم السينمائي بالنسبة لمنتجه مصدرا للربح والشهرة بينما قد يمثل للمخرج وسيلة لدعم قيمة الفنية.

ونخلص مما سبق إلى القول بأن الوظيفة الأساسية للفيلم السينمائي هي الترفيه والتسلية. وبذلك يختلف الفيلم السينمائي عن وسائل الإعلام الأخرى خاصة الصحف والمجالات التي تركز على أداء وظائف الإعلام والتأثير في الرأي.

الخصائص الإعلامية للسينما :

تتمثل هذه الخصائص فيما يلي:

- ١- عدم تقييد مستخدم الفيلم السينمائي بالوقت عكس التلفزيون.
- ٢- إمكانية عرض الفيلم عدة مرات وإيقافه أثناء العرض عكس التلفزيون.
- ٣- إمكانية تثبيت الصورة على شاشة السينما للفترة المرغوب فيها عكس التلفزيون.
- ٤- كبر شاشة العرض السينمائية مقارنة بشاشة التلفزيون وهذا يجعل المشاهد يعيش في واقعية أكبر.

إمّا المسرح وهو أحد وسائل الاتصال الجمعي فإنه يلعب دوراً هاماً وكبيراً في مجال التوجيه والإرشاد والثقافة والترفيه ومع أن عمره طويل إلا أن جمهوره محدود ولكنه متميز بعلوه في المستوى الاجتماعي، ومهما يكن من أمر فإن كلا من السينما والمسرح لهما أثر كبير في الجماهير فعن طريقهما يتلقى المشاهد الكثير من المعلومات والآراء والأفكار والترفيه عن نفسه.

رابعاً: الصحافة والمطبوعات (الصحف والمجلات) : نشأتها :

تعرف الصحافة بأنها صناعة الخبر بالكلمة والصورة لغايات الإعلام والتعليم والتثقيف والترفيه والدعاية. والصحافة والمطبوعات الأخرى المشابهة من أقدم وسائل الاتصال الجمعي الشامل، فقد ذكر بعض الباحثين إن سبق الأمم لابتداع الصحافة هم الصينيون، وأنه كان لهم صحيفة أسمها (كين بان) أسست عام ٩١١ قبل الميلاد، أما في العصر الحديث فتعد الصحافة من أهم مآثر المطبعة، لهذا ظهرت في أوروبا قبل غيرها لسبقها بلدان العالم الأخرى لهذا الاختراع. أما في الشرق العربي، فقد عرفت الصحافة أبان الحملة الفرنسية على مصر، حيث حضر نابليون بونابرت معه مطبعة (بولاق) وصدرت أول صحيفة من هذه المطبعة سنة ١٨٠٠ باسم (التبیه) لخدمة أهداف فرنسا في مصر، ثم جاء بعدها صحيفة الوقائع المصرية وتلاها صحف كثيرة في العالم العربي الذي كان تابعاً للدولة العثمانية، وتميزت الصحافة العربية في قرن التاسع عشر بعدم وضوح المعالم حيث لم يكن بها مفهوماً محدداً عند المثقفين ولم يميزوا بين الصحف الأخبارية اليومية والأسبوعية وبين المجالات المتخصصة. وبعد انتهاء الحرب العالمية الأولى وهزيمة الدولة العثمانية خضعت الدول العربية للاستعمار الأوروبي وبذلك تعرضت الصحافة للقيود، ومع بدايات انسحاب الاستعمار من العالم العربي بدأت تعود الصحف للتطور كما تشهده هذه الأيام.

أهمية الصحافة :

للصحافة أهمية في غاياتها وأهدافها ومكانتها في لمجتمع. وقد وصفت بأنها السلطة الرابعة بعد السلطة التشريعية والتنفيذية والقضائية، ووصفت بأنها صاحبة الجلالة. ومن هنا فإن أداة تنوير وإصلاح للمجتمع عن طريق ما تنشره من أخبار ومواد ثقافية. ومن هنا فإن الصحافة كوسيلة اتصال جماهيرية يجد فيها القارئ الكثير من المعلومات في شتى النواحي كما يجد فيها عناصر التسلية والترفيه.

وخلاصة القول: أن الصحافة تتبع أهميتها من مدى امتلاكها للخصائص الإعلامية لهذه الوسيلة التي تميزها عن غيرها، فما هي الخصائص الإعلامية للصحافة؟

من أهم خصائص الصحافة الإعلامية ما يلي :

- ١- تسمح للقارئ التحكم في وقت قراءتها، وتمكنه من الاطلاع مرات عديدة على موضوعاتها والتأني في هذا الاطلاع.
- ٢- تحوى موضوعات متعددة.
- ٣- تميل إلى التفصيلات الدقيقة في الأخبار والموضوعات.
- ٤- تنشر ما لا ينشره التلفاز والإذاعة خاصة لأحزاب المعارضة.
- ٥- تعتبر وثيقة تاريخية للوقائع والأحداث.
- ٦- كما أن تطور الصحافة سمح بظهور الصحافة المتخصصة وهي "تتعدد بتعدد أنواع الجمهور القارئ لها، والوظيفة التي تؤديها عن طريق المحتوى المتخصص الذي تناوله، فهناك صحافة المرأة والطفل والسياسة والأدب والدين والعلوم وغيرها، وقد ظهرت الصحافة المتخصصة عندما ظهرت الحاجة إلى صحافة خاصة، تعنى بالنشر لفئات معينة أو حول موضوعات بذاتها" وتعتبر الصحافة المتخصصة جزءا مهما من حركة المجتمعات الثقافية والفكرية والعلمية والمهنية، وهي نمط تحريري متجانس يجمعه إطار صحفي واحد فقد يكون هذا الإطار مجلة أو صحيفة أو دورية مطبوعة أ، نشرات بمواصفات خاصة.

أنواع الصحافة :

الصحافة من حيث الشكل تقسم إلى:

- ١- صحافة مطبوعة ومنشورة وتضم الصحف أو الجرائد بأنواعها اليومية والأسبوعية وتضم أيضا المجلات والدوريات بأنواعها والكتيبات والنشرات والملصقات.
- ٢- صحافة الحائط أو الثابتة وتشمل صحافة المدرسة والكلية والجامعة والمركز الخ.
- ٣- صحافة إدارية خاصة بأعمال المؤسسات والإدارات والمكاتب بغرض التعريف بالتعليمات والإرشادات والأخبار الخاصة بالمؤسسة.

وسائل الاتصال ودورها في تشكيل الرأي العام :

لوسائل الاتصال الجماهيري دور فعال في تشكيل الرأي العام في المجتمع ونخص منها الإذاعات المرئية والمسموعة لاتصالها المباشر بالجماهير الغفيرة بشتى قطاعاتها من الصفوة Elite إلى الأميين من العامة، على ما هنالك من فارق بين الإذاعات المسموعة المرئية التي تلعب دورها في نطاقات محدودة.

وإذا ما شئنا أن نضرب المثل بإذاعة معينة فإن اختيار هيئة الإذاعة البريطانية B.B.C يفرض نفسه علينا، إذ فيها تتمثل الخدمات التي تخاطب المستويات المحلية من ناحية والمستويات المحلية من ناحية والمستويات العالمية من ناحية أخرى، بشكل يوشك أن يبلغ مرتبة الكمال، أن كان الكمال في وسع الإنسان. ومعالجة دور الإذاعة البريطانية من الناحية المحلية أمر لا يتصل بسياقنا الحالي وكذلك فانه لا يعنينا في كثر الدور الذي تلعبه "جامعة الهواء" على سبيل المثال فيما تهيئ من فرص ثقافية للشعب البريطاني.

ودعنا نلقى نظرة على الخدمة العالمية World Service لنتبين ما يمكن أن يكون لبرامجها من أثر وخطر. فهي تعنى بتتبع مسار الأحداث في كل بقاع العالم وتذيع أخبارها في أوقات ثابتة ومتكررة على نحو يضمن وصولها إلى شعوب مختلف البلدان في أوقات تلائمهم.

ولكي تضيف هذه الإذاعة على أخبارها حيوية تستهدف الاستحواذ على أذن السامع فانها تتبعها عادة أما بتعليقات تتناول قضايا الساعة التي تدور حولها هذه الأخبار أو رسائل صوتية من مراسليها في مختلف البلدان الذين يتابعون هذه الأحداث عن كثب.

وإذا ما انتقلنا إلى البرامج الأخرى فإنها تتنوع على نحو، ليس سياقنا مجالا له. ونكتفي ببرامج قليلة على سبيل التمثيل. ففي مجال الثقافي نجد معالجات إذاعية لنتاح الأدب الإنجليزي على نحو يتراوح بين القصة البوليسية والأعمال الخالدة للأدباء العظماء من أمثال "وليم شكسبير" ولا نشير إلى مجالات الإبداع الأخرى كالموسيقى وغيرها.

وهذا الضرب من البرامج يعكس ولا شك سمة من سمات حضارة بعينها. وهناك أيضا برامج سياسية تقوم على تحليل الأحداث الكبرى وتمثل لها بالبرنامج الذي يذاع في الوقت الحاضر من حلقات أسبوعية تحت اسم Many Resons Why فهذا البرنامج يتناول بالمعالجة المستفيضة التورط الأمريكي في فيتنام، من أسبابه

ودواعيه وحتى النتائج المترتبة على إنهاء هذا التورط بعد اتفاق باريس وقد عني مقدمو هذا البرنامج بإجراء النقاش مع كل من كانت لهم صلة بهذه الفترة الهامة في التاريخ المعاصر. فنسمع في هذا البرنامج آراء أشخاص كالرئيس نيكسون، والرئيس "ثيو" آخر رئيس لفيتنام الجنوبية قبل سقوط سيجون، والمستتر "كولبي" الرئيس السابق لوكالة المخابرات المركزية الأمريكية C.I.A ووزراء الخارجية المعنيين ومستشاري الرؤساء الأمريكيين الذين تعاقبوا في هذه الفترة ومستشاري البنتاجون والقادة العسكريين، وأساتذة السياسة والصحفيين والمعلقين، وغيرهم، كل ذلك على نحو يتيح للمتلقى المامة شاملة لكل جوانب الموضوع وخفاياه.

ومن الناحية الدينية فإننا نلاحظ أن هذه الخدمة العالمية تعنى بالبحث المنتظم للبرامج الدينية بالرغم من أنه يفترض أنها لا تخاطب أصحاب دين واحد، بل تخاطب الناس جميعاً دون الإلحاح على مفهوم ديني معين.

ويتضح من هذا أن هذه البرامج وغيرها تحمل في مجملها قسماً حضارة معينة، في محاولة لتوسيع نطاقات نفوذ أيديولوجية هذه الحضارة. وليس هذا بمستغرب بالطبع إذا وجدنا أن مصدري دائرة المعارف البريطانية - وهي أداة اتصالية هامة على المستوى العالمي - يقدمون أحداث طبعة لها على أنها تمثل التراث الغربي بعامة من المملكة البريطانية وحتى استراليا. ولعل ذلك كما أسلفنا هو السبب في اختيارنا الجزء الخاص من هذا البحث بالرأي العام للكلام فيه عن وسائل الاتصال الجماهيري.

هذا من ناحية المنهج، وقبل أن ننتقل إلى النقطة التالية نحب أن نشير إلى أن دول العالم المختلفة، تقديراً منها لما لهذه الوسائل من خطر سوف تعقد في هذا العام مؤتمراً في مدينة جنيف هو المؤتمر العالمي للإذاعات الحكومية وتستعد لذلك من الآن بدراسات مستفيضة إذ بدأ الخبراء في دول العالم النامي يستشعرون خطراً داهماً يتمثل في أن الدول المتقدمة توشك أن تستنفذ النطاق الإلكتروني وهو النطاق الذي تعمل من خلاله الموجات اللاسلكية المستخدمة في شتى ضروب الاتصال من الإذاعات إلى الأقمار الصناعية على نحو قد لا يتيح لهذه الدول الاستفادة بهذا النطاق أو بلغة أدق قد لا يتيح لهذه الدول الاستفادة بهذا النطاق أو بلغة أدق قد لا تجد لها مكاناً فيه، إذا ما تهيأت لها فيما بعد الإمكانيات التكنولوجية التي تستطيع بواسطتها أن توسع مجالات خدماتها في هذا الاتجاه أو أن تطلق أقماراً صناعية. ونرى مثلاً، إحدى اللجان المتخصصة في الكونجرس الأمريكي ترى في الدراسة التي أعدها عن هذا الموضوع أن ما تستحوذ عليه الولايات

المتحدة الأمريكية من حيز في هذا النطاق الإلكتروني تتمثل فيه أهميات بالغة ترتبط بحياة الشعب الأمريكي وأمنه القومي، إذ أنها تستخدمه في مجالات الإعلام على المستويين الداخلي والعالمي، وفي شتى المجالات العلمية وغيرها ابتداء من تقدير المحصول العالمي للقمح وانتهاء إلى مراقبة مدى التزام الاتحاد السوفيتي في صنع صواريخه بما أتفق وما يتفق عليه في مباحثات S.A.L.T. ومن ناحية أخرى نجد أن بين الدول التي ستشارك في المؤتمر وعددها يناهز المائة دولة، سوف تصير على أن يحتفظ ولا يزال للسينما دورا تلعبه في الاتجاه نفسه، وإن كان التلفزيون قد حد من دورها نسبيا بقدرته على أن يغزو بيوت الناس من ناحية، في حين أن السينما تطلب من الناس أن يسعوا إليها، وإن التلفزيون من ناحية أخرى يستفيد من إمكانيات السينما، هذا وقد بدأ التلفزيون في الآونة الأخيرة يستعين في تخطي الحواجز القومية بما أتاحتها التكنولوجيا المعاصر من أقمار صناعية.

ومن الكلمة المسموعة والكلمة المقترنة بالصورة، ننتقل إلى أقدم أشكال الكلمة وأبقاها أثرا، وهي الكلمة المطبوعة، التي استطاع الإنسان بواسطتها أن يحفظ تراثه في شتى المجالات، والتي كان وسيبقى لها من الخطر ما لا يمكن للباحثين أن يقيموه بأي حال من الأحوال. والكلمة المطبوعة تأخذ أشكال الكتب والصحف في مختلف أنواعها ولها جميعا فعالية وسائر الاتصال والإعلام الجماهيرية مع القدرة على استدامة الأثر.

هذا الإشارة أيضا إلى الدور الجسيم الذي تلعبه الصحافة في حياة الإنسان وحضارته على تدرجها من الصحافة الصفراء إلى الدوريات التي تعالج أدق قضايا الفكر والعلم.

وخلاصة القول: أن لوسائل الاتصال الجماهيرية بشتى أشكالها قيمة حضارية فعالة، وأن هذه القيمة لها أثر في صياغة الرأي العام.

الفصل السادس

مشكلات عدم التواصل والاتصال التربوي

الفصل السادس

مشكلات عدم التواصل والاتصال التربوي

مفاهيم التواصل والاتصال :

يشير مصطلح التواصل إلى علاقة متبادلة بين طرفين أو بتعبير آخر يشير إلى انفتاح الذات على الآخرين في علاقة حية لا تنقطع حتى تعود من جديد ويحدد هانز فير في معجم اللغة العربية الفروق الموجودة بين "اتصل" و"تواصل" فيقول: إن "اتصل" تعني التأم وارتبط أو احتك بشيء أو بأخر بينما تعني تواصل نشوء علاقة حية متبادلة بين طرفين.

ففي الاتصال ثمة رغبة من أحد الطرفين باتجاه الآخر، وهذا الآخر قد يستجيب ويتفاعل مع تلك الرغبة أو أنه قد يرفض الاستجابة وينغلق. أما في التواصل فإن التفاعل أو الرغبة في المشاركة تحدث من كلا الطرفين وتنشط باتجاه تحقيق أهداف معينة.

الاتصال Communication :

لا يقتصر مفهوم الاتصال في المعاجم العربية على الصلة التي تقوم باتجاه واحد، ولا يقتصر معنى التبادل على التواصل بل يتضمن "الاتصال" وفي المعاجم العربية تأتي "الوصل" و"الاتصال" و"التواصل" بمعنى واحد تقريباً فيه معنى التشارك. ففي أساس البلاغة "لزمخشري".

وصل الشيء بغيره فأتصل، ووصل الحبال وغيره توصيلاً، وصل بعضها ببعض. ووصلني بعد الهجر وأوصلني ... وتصارموا بعد التواصل ... وفي لسان العرب "الوصل" ضد الهجران. والوصل، خلاف الفصل، واتصل الشيء بالشيء لم ينقطع. والتواصل ضد التصارم.

إن عمليات التواصل هي أساس العلاقات الإنسانية والتفاهم الإنساني وتلعب دوراً بارزاً في عملية التعليم والتعلم وكذلك في التنظيم المدرسي والتنظيم الصفّي، ومن خلال العلاقة التواصلية الثنائية (بين المعلم والطالب) يتحقق النمو والتطور الفكري والاجتماعي كما تتفق العلاقات الإنسانية الإيجابية التي تساهم في إنجاح عمل المؤسسات وتحقيق أهدافها.

• **التواصل Communication:** هو العملية التي يتفاعل بها المرسل والمستقبل لرسالة معينة في سياق اجتماعي معين وعبر وسيط معين بهدف تحقيق غاية أو هدف محدد وتعتبر اللغة بما فيها اللغة الصامتة أداة الاتصال والتواصل الرئيسية وإدارة نقل الثقافة وتوصيلها مثلما هي في الوقت ذاته جزء من الثقافة.

• يحدث التواصل عندما تنقل رسالة من شخص إلى آخر بحيث يكون مضمونها مفهوماً للطرفين المرتبطين بها. ويحدث ذلك عندما تصل تلك الرسالة إلى الجهة المقصودة من المرسل. ولا يشترط أن يكون الطرفان (المرسل والمستقبل) من البشر، فقد يكون أحدهما آلة أو جهازاً كالإشارة الضوئية السائق أو الرادار والصاروخ.

• ويشترط روزنبلات ورفاقه (Rosenblatt, et al., 1982) على توافر ستة عناصر كي تتم عملية التواصل، وهذه العناصر هي:

- ١- الهدفية.
- ٢- تبادل الأدوار (المرسل والمستقبل).
- ٣- قناة تتناسب فيها المعلومات.
- ٤- تأثير وتأثر (استجابة).
- ٥- محتوى (أفكار، معلومات).
- ٦- رموز أو لغة مفهومة من الطرفين.

وهكذا فإن مجرد إرسال الرسالة إلى جهة معينة واستلام الرسالة لا يعنى بالضرورة إن التواصل قد حدث وإن كانت بعض شروطه قد توافرت.

مفهوم التواصل Communication :

تعتبر عملية التواصل نشاط إنساني معقد نظراً لتفاعل العديد من المتغيرات لهذه العملية. منها ما يتعلق بالفرد كشخصيته بجميع قدراتها وإمكاناتها البيولوجية والنفسية واللغوية والعقلية وتفاعلها مع الآخرين أيضاً بمكوناتهم واتجاهاتهم. وبذلك يعتبر العملية التي من خلالها يتم نقل الخبرة أو المعلومات أو الأفكار والمشاعر إلى الآخرين داخل نسق اجتماعي معين تحدده العلاقات الاجتماعية بين الأفراد حسب الأدوار الاجتماعية المحددة للأفراد.

وأكد الكثير على أن عملية التواصل هي تفاعل وتأثر من طرف لآخر أو من فرد لآخر أو من جماعة لأخرى بوسائط محددة كاللغة والإشارة وغيرها.

فالتواصل هو تلك العملية التي تتضمن تبادل المعلومات والمشاعر والأفكار والمعتقدات .. بين البشر. ويتضمن التواصل كل من الوسائل اللفظية (اللغة المنطوقة والمسموعة والمكتوبة)، والوسائل غير اللفظية (كلغة الإشارة وتهجئة الأصابع وقراءة الشفاه التي يستخدمها الصم، ولغة برايل التي يستخدمها المكفوفين، وكذلك الإيماءات وتعبيرات الوجه، ولغة العيون، وحركات اليدين والرجلين .. وغيرها)، ولذلك يعد التواصل أعم وأشمل من اللغة والكلام والنطق.

إن التواصل الإنساني عبارة عن تفاعل اجتماعي بين الناس، ومن هذا المنطلق يصلح التواصل حدث اجتماعي غالباً ما يؤثر على الآخرين، ولذا فمن الممكن تعريفه بأنه أحد أشكال السلوك الاجتماعي.

أهمية عملية التواصل:

- ١- يستطيع الفرد إشباع حاجاته الأساسية البيولوجية والنفسية من خلال عملية التواصل التي تبدأ بعلاقة الطفل بأمه للحصول على الغذاء والأمن النفسي في وقت واحد. ثم تتطور عملية التواصل مع كل أفراد الأسرة. وبعد ذلك تتسع دائرة العلاقات الاجتماعية خارج الأسرة، وتتكون الصداقات والجماعات.
- ٢- يستطيع الفرد تحقيق مشاعر الانتماء لجماعة ما أو لمجتمع ما من خلال عملية التواصل.
- ٣- تمكن عملية التواصل الفرد من تحقيق ذاته وتأكيدا في تفاعله مع الآخرين من خلال التعبير عن ذاته ومشاعره واحتياجاته وقيمه واتجاهاته.
- ٤- يحقق التواصل للفرد التعلم للمعايير والآراء والأفكار من خلال التفاعل مع الأفراد أو الجماعات في كل مرحلة عمرية، وبذلك يمكن اكتساب أفكار ومعرفة جديدة أو تعديل ما سبق اكتسابه من خبرة.
- ٥- يحقق التواصل وعي الفرد بذاته وقدراته وحكمه على عمله أو إنتاجه من آراء الآخرين واستجاباتهم نحوه.
- ٦- يحقق نجاح التواصل مع المجتمع المحيط بالفرد من انخفاض التوتر والانسجام في العلاقات الاجتماعية مع المحيطين به.
- ٧- يحقق التواصل نقل معايير وقيم واتجاهات الجماعات مما يعطي الشعور بالانتماء والتآلف بين أبناء البلد الواحد ويحقق التواصل أيضاً التفاعل بين البلدان المختلفة.

- ٨- يتم نقل الأفكار الابتكارية من خلال عملية التواصل المعرفية بين الأفراد والجماعات.
- ٩- ينمى التواصل المهارات اللغوية المسموعة والمقروءة وأيضاً المهارات الاجتماعية.
- ١٠- ينمى التواصل العمليات العقلية الأساسية كالإدراك والانتباه والتفكير والتخيل والتذكر كما أنها عمليات أساسية في حدوث التواصل الجيد وبذلك قامت العديد من الدراسات لتنمية مهارات التواصل مما أدى في غالبيتها إلى التأثير إيجابياً على العمليات العقلية السابقة.

مستويات التواصل :

بالإضافة إلى وصف مكونات التواصل يمكننا وصف مستوياته. ولقد قام ويفر Weaver, W. 1964 بتحديد ثلاثة مستويات للتواصل:

- **المستوى الأول:** هو المستوى الفني، والذي يتضمن كيفية تبادل الرموز بشكل دقيق.
- **المستوى الثاني:** هو مستوى المعاني، والذي يتضمن كيفية استخدام الرموز بدقة للتعبير عن المعنى المقصود.
- **المستوى الثالث:** هو مستوى التفاعل، والذي يتضمن كيفية استجابة المستقبل بدقة للهدف الذي يقصده المرسل.

ويختلف اهتمام كل منا بمستوى ما باختلاف مهنته، إذ يهتم علماء السمع وعلماء أمراض اللغة والكلام، ومهندس التليفونات بالنقل الدقيق لأصوات الكلام (المستوى الأول)، بينما المعلمين، والطيارين فإنهم يهتموا بدقة المعنى (المستوى الثاني)، أما بالنسبة للسياسيين والخطباء فإنهم يهتمون بتأثير الرسالة (المستوى الثالث)، وهكذا فإن كل مستوى يرتبط بالرسائل اللفظية وغير اللفظية.

أنواع التواصل :

هناك نوعين من التواصل هما :

أولاً: التواصل غير اللفظي:

من الصعب تعريف الرسائل غير اللفظية من خلال مثال واحد، وذلك لكبر القائمة التي تتضمنها الأساليب غير اللفظية، ومن بين الأساليب غير اللفظية تعبير

الوجه الإيماءات والإشارات .. وغيرها وكذلك المسافة بين المتحدث والمستمع .. وغيرها.

ولقد قام إيسنبرج وسميث Eisenberg, A. & Smith, R. (١٩٧١) بتقسيم أساليب التواصل غير اللفظي إلى ثلاث فئات أساسية هي:

- الفئة الأولى: هو التواصل المرتبط باللغة ويتضمن متغيرات الصوت واستخدامه.
- الفئة الثانية: هو التواصل الحركي، والذي يشمل على حركات الجسم.
- الفئة الثالثة: هو التواصل الجسدي، والذي يشمل على وضع الجسم والعلاقات المكانية.

ثانياً: التواصل اللفظي Verbal Communication:

إن التواصل اللفظي أكثر تحديداً من التواصل غير اللفظي، إن الراشدين الذين يستخدمون اللغة يترجمون أفكارهم إلى كلمات محددة ويرتبونها بطريقة تمكنهم من نقل رسائلهم وتلك الرسائل من الممكن أن تنقل إما مكتوبة أو منطوقة وتعرف هذه العملية كلها بالتشفير، وعندما يتلقى المستقبل الرسالة ويترجمها إلى معنى مفهوم فإن هذه العملية تعرف بفك التشفير وحتى يتمكن المستقبل من تلقي المعنى الذي يقصده المرسل يجب أن يستخدم أصوات متشابهة جداً ومعاني كلمات قريبة وترتيب معروف وهكذا تعرف عملية تشفير وفك تشفير الرسائل باللغة.

مهارات التواصل وتنميتها:

يقصد بمهارات التواصل البشري هي القدرات لدى الفرد أو الأفراد على تحقق أي لون من ألوان التواصل الفعال سواء اللفظي أو الوجداني أو الاجتماعي أو الحركي والإشاري أو العرفي.

وتشمل المهارات اللغوية المقروءة والمسموعة (اللفظية) ومهارات الاستماع والكتابة والقراءة والمهارات وتشمل الحساسية الوجدانية للمواقف والمشاركة الوجدانية. وتعبيرات الوجه والمبادرة والمهارات الاجتماعية والعمليات المعرفية.

ويلخص جليبرت مالكاى ووليام دان Durm W. & Mackay G. (١٩٨٩) الأنشطة المطلوبة لاستثارة التواصل لدى الأطفال ولتنمية المهارات التواصلية المطلوبة في حياة الطفل ومنها:

١- إثارة السمع.

٢- إثارة الرؤية.

- ٣- إثارة الإحساس باللمس.
- ٤- إثارة الإحساس بالحركة.
- ٥- إثارة الإحساس بالابتسام.
- ٦- إثارة الإحساس بالتذوق.
- ٧- ملاحظة الأشياء الموجودة حوله.
- ٨- تداول الأدوات والأشياء.
- ٩- التعرف على الأصوات وفهمها.
- ١٠- التعرف على مكونات البيئة بهدف أو غرض.
- ١١- إحداث تغيير في مواضع الأشياء المحيطة.
- ١٢- التعرف على الأصوات وتقليدها.
- ١٣- تقليد الأحداث.
- ١٤- تقليد نطق الألفاظ.
- ١٥- فهم الكلمات.
- ١٦- ممارسة الأنشطة اليومية.
- ١٧- التلفظ بالكلمات الأولى.
- ١٨- تقدم أكثر في الفهم اللغوي والنطق.
- ١٩- اللغة بدون كلام.
- ٢٠- الربط بين الجمل والكلمات.

مشكلات تعوق تنمية التواصل لدى الأطفال:

يوجد العديد من المشكلات الخاصة بالأطفال في الطفولة المبكرة تعوق تنمية وتطور عمليات التواصل ومنها:

- ١- الأطفال الذين لا يبدو عليهم الوعي.
- ٢- الأطفال الذين لا يتناولوا ويلعبوا بالأدوات والأشياء.
- ٣- الأطفال الذين يفقدوا الاهتمام بالأشياء والأدوات بعد إزالتها من أمامهم.
- ٤- الأطفال الذين يظهروا علامات بسيطة للسلوك الهادف.
- ٥- الأطفال الذين لا يفهموا وجود أسباب للأحداث.
- ٦- الأطفال الذين لا يفهموا أهمية مواضع الأشياء.
- ٧- الأطفال الذين لا يستطيعوا تقليد الأصوات والأحداث للأشخاص الآخرين.
- ٨- الأطفال الذين لا يأخذوا دور في اللعب التخيلي.

- ٩- الأطفال الذين لا يفهموا اللغة.
- ١٠- الأطفال الذين لا يتكلمون الكلمات المفردة.
- ١١- الأطفال الانسحابيون.
- ١٢- الأطفال الذين يصدروا كلمات مفردة بدون حديث متواصل.
- ١٣- الأطفال الذين لا يقيموا علاقات شخصية مع الآخرين.
- ١٤- الأطفال زائدي النشاط.
- ١٥- الأطفال الذين يتصرفوا باندفاعية.
- ١٦- الأطفال الذين يتشتت انتباههم ويرتبكوا بسهولة.
- ١٧- الأطفال الذين يميلون إلى تكرار كلمات وأفعال حتى بعد انتهاء الغرض منها.
- ١٨- الأطفال الذين يعيدون الكلام الترددي المرضى (Echolalia) لما يقوله الآخرون (كما في الطفل الأوتيزمي).
- ١٩- الأطفال الذين يصدرون الكلام مختلط وغير واضح (Cocktail).

تصنيف اضطرابات التواصل :

يمكن تصنيف اضطرابات التواصل وفقاً لثلاثة أسس وهي :

أولاً: تصنيف اضطرابات التواصل في ضوء الأسباب المؤدية لها :

يركز هذا التصنيف على مسببات اضطرابات التواصل، ووفقاً لهذا التصنيف هناك نوعين من المسببات:

١- الاضطرابات العضوية:

تظهر هذه الاضطرابات بسبب نقص أو قصور في الآلية العصبية الفسيولوجية للكلام، فعندما يعاني الشخص على سبيل المثال من صدمة أو إصابة في الجانب الأيسر من المخ فإنه يفقد جزءاً أو كامل قدرته على الكلام تلك الحالة تعرف بالأفازيا، وهي عبارة عن اضطراب في التواصل يحدث كنتيجة مباشرة لإصابة المخ.

كما أن الأطفال ذوي الصمم الولادي أو ذوي شق الحنك أو الذين يعانون من فقدان السمع أو الشلل الدماغي أو الأطفال المتخلفين عقلياً نجد أنهم أكثر عرضة لاضطرابات التواصل، ونظراً للطابع الفسيولوجي لتلك الاضطرابات يتم تصنيفها على أنها اضطرابات عضوية أو عصبية.

٢- الاضطرابات الوظيفية:

هي تلك الأسباب التي ليس لها أي سبب عضوي أو عصبي محدد ولكنها ترجع إلى التعلم الخاطئ أو المشكلات البيئية أو أسباب أخرى غير معروفة. فعندما لا يوجد سبب عضوي فإن الاضطراب لا بد أن يكون سببه وظيفياً. وعادة فإن من يعانون من اضطرابات التواصل لأسباب وظيفية لا يشكون من أي علة جسمية، وجهازهم العصبي طبيعي.

إن اضطرابات التواصل العضوية والوظيفية ليست تصنيفات مرضية، والتصنيف مرضى النشأة ولكن أغلب الاضطرابات الوظيفية من الصعب تحديد أسبابها، وفي العديد من الحالات لا يكون العيادي قادر على أن يذكر سبب اللجاجة أو اضطرابات النطق وعندما لا توجد أسباب عضوية فإن هذا لا يعنى أنها غير موجودة.

ولكن الطرق التي نستخدمها لاكتشاف تلك الأسباب غير كافية. وبعد تشخيص الاضطراب الوظيفي يظل العيادي لا يعرف ما الذي أدى إلى تلك الاضطرابات. ومعظم اضطرابات التواصل الوظيفية عادة ترجع إلى اضطرابات انفعالية. وعلى الرغم من أن أسباب هذه الاضطرابات غير معروفة إلا أن أخصائي التخاطب على يقين بأن جميع اضطرابات التواصل لها مسببات؛ حتى وإن كانت هذه الأسباب مجهولة.

ثانياً: تصنيف اضطرابات التواصل في ضوء السن أو العمر الزمني عند الإصابة :

أما بالنسبة لهذا التصنيف فهو يركز على العمر وقت بداية الاضطرابات وبناء عليه فهناك نوعين من اضطرابات التواصل:

١- اضطرابات التواصل الولادية:

هي تلك الاضطرابات التي تلاحظ منذ الميلاد، ولكن لسوء الحظ لا نستطيع اكتشاف العديد من الأطفال الذين يعانون من اضطرابات اللغة والكلام عند الميلاد، لأن الكلام من مظاهر النمو التي لا تبدأ إلا متأخرة، وعلى أية حال فإن هناك ظروف متعددة ترتبط باضطرابات التواصل يتم ملاحظتها بعد الميلاد أو في مرحلة الرضاعة، تلك الظروف تشمل على الأعراض الوراثية التي تتسبب في الولادة المبكرة (المبتسرة) أو الإعاقة الجسمية أو إصابات الدماغ أو التخلف العقلي، ويعتبر شق الشفاه أو الحنك المشقوق حالات ولادية أخرى تؤدي إلى

مشكلات اللغة والكلام، وكذلك الإعاقة السمعية من الممكن أيضاً أن تكون ولادية وتظهر علامته في مرحلة الرضاعة المبكرة.

٢ - اضطرابات التواصل المكتسبة:

بعض الأطفال والراشدين يتكلمون بشكل طبيعي قبل أن يعانون من اضطرابات التواصل لسبب أو لآخر، فإصابة الدماغ قد تؤدي إلى فقدان القدرة على التواصل، والطفل الذي يتحدث بطلاقة قد يتجلى في الخامسة أو السابعة من عمره، وقد يفقد كبار السن جزء من قدرتهم السمعية مما يؤدي إلى صعوبات في التواصل، وغيرها من مشكلات التواصل الأخرى.

وهكذا يتضح مما سبق أن تصنيف الاضطرابات على أنها ولادية أو مكتسبة غير مفيد بالقدر الكافي في عملية التخطيط للعلاج، فالمعالج في حاجة خاصة لمعرفة نوع الاضطرابات. إن المشكلات الولادية أو المكتسبة للتواصل من الممكن أن تؤثر على الكلام أو اللغة وكذلك الصوت والطلاقة.

ونظراً لاختلاف تأثير اضطرابات التواصل باختلاف المرحلة العمرية التي يمر بها الشخص، يعرض هيجدى Hegde, M. (١٩٩١) تأثيراً اضطرابات التواصل على كل من الأطفال والراشدين.

أ - الأطفال ذوي اضطرابات التواصل:

أن الأطفال الصغار الذين يعانون من اللجاجة أو اضطرابات النطق قد لا يدركون أنهم يعانون من مشكلة في كلامهم ولكن عندما يتفاعل هؤلاء الأطفال مع الكبار سرعان ما يدركون أن هناك شيئاً ما خطأ في طريقة كلامهم.

هذا الإدراك هو بداية الشعور بالإحباط والخرج والانسحاب الاجتماعي، والشك في الذات وسلوكيات التجنب، والإحساس بالخزي والخجل، والعديد من ردود الفعل النفسية الأخرى، ويصبح هؤلاء الأطفال فريسة لسخرية واستهزاء زملائهم في المدرسة والشارع وحتى عندما لا يضايقونهم فلا يمكنهم إخفاء بعض ردود فعلهم السلبية.

ويرى العديد من الناس أن الطفل ذو اضطراب التواصل أقل مقدرة من الأطفال الذين يتحدثون بشكل طبيعي، وقد يشعر الطفل بهذا في عيون وأحاديث الغرباء والجيران والمعلمين وغيرهم ويتوقع المعلمون القليل منهم، ويعتقد الوالدين أن طفلهم غير قادر على الإنجاز والتحصيل مثل باقي أطفالهم الآخرين، وفي النهاية يصل الطفل إلى أنه غير قادر على التواصل بشكل طبيعي مثل باقي الأطفال.

وفي بعض الأحيان لا تؤدي المقاصد أو الأفكار الطيبة إلى تقدم الطفل فعلى، سبيل المثال عندما لا يطلب المعلم من الطفل المتلجلج الإجابة على سؤال ما تجنباً لإحراج الطفل المتلجلج فإن الطفل يشعر بالتجاهل والخوف من مثل هذه المواقف، وقد يؤدي المعلم الذي يطلب هذا من الطفل بشكل عشوائي إلى مزيد من الاضطرابات الانفعالية.

إن الطفل الغير قادر على نطق الأصوات الكلامية أو ليست مهارات لغة كافية قد يشعر بالإحباط بسبب عدم فهمه للغة هذا الطفل، ونجد أن بعض الأطفال ذوي اضطرابات اللغة يصرخون وفي حالة هياج دائم طوال الوقت، إنهم يحاولون الإشارة إلى الأشياء ويستخدمون الإيماءات ويأخذون الوالدين من أيديهم إلى الأشياء التي يريدونها ولكن عندما تفشل هذه الأساليب في توصيل ما يريدون، لا يكون لديهم أي مصادر أخرى. ولقد أشارت أحد أمهات هؤلاء الأطفال أنها قضت فترة طويلة محاولة فهم ما يريد أن يقول الطفل لدرجة أنها والطفل شعرا بالتعب من هذه العملية.

وعندما يكبر الطفل فإن اضطراب التواصل الذي لم يتم علاجه بفاعلية يؤثر بشكل كبير على الطفل، ويفرض عليه ضريبة التأخر في المدرسة بسبب مشكلة الكلام، وفي بعض الحالات لا يكون هناك مبرر لهذا التأخر وإذا كان اضطراب اللغة يعد مبرراً للتأخر في المدرسة فإن مشكلات النطق واللججة لا تعد مبرراً لهذا التأخر، والعديد من هؤلاء الأطفال لديهم قدرات عقلية طبيعية أو مرتفعة، ومع هذا فإن الطفل المتلجلج يتأخر عن صفه المدرسي، والتغذية السلبية الراجعة التي يحصل عليها الطفل من مثل هذه المواقف تزيد من تعقيد ردود فعله الانفعالية، وتثبت الاعتقاد بأنه أقل من الآخرين في القدرة بسبب اضطراب التواصل.

ب- الراشدين ذوي اضطرابات التواصل:

يواجه الراشد الذي يعاني من اضطرابات التواصل العديد من المشكلات أغلبها يدور حول الموضوعات الاجتماعية والتعليمية والمهنية، وتستمر المشكلات الاجتماعية حتى سنوات المراهقة والرشد، وقد تفرض العلاقة مع الجنس الآخر مشاكل خاصة على الشباب، فالشباب ذو الصوت المرتفع قد يكون غير ناضج وغير مقبول شخصياً واجتماعياً لدى الإناث، وكذلك الحال بالنسبة

للسّباب الذي يتلّعث، وقد يتوقف المتعلّج عن التفاعل الاجتماعي بسبب فشله في التواصل من قبل.

وسرعان ما يواجه الراشدين مشكلات تتعلّق بالخيارات التعليمية والمهنية بسبب اضطرابات التواصل التي يعاني منها، ونظراً لأن خيارات التواصل تؤثر على اختيار برامج التعليم فإن هناك علاقة وثيقة بين الاثنين، ويعتقد ذوي مشكلات التواصل أنهم غير قادرين على الالتحاق بمهن محددة برغم أنهم يحبونها، فالطلاب الجامعي المتعلّج الذي يجب أن يعمل مديعاً لكنه يخشى من التحدّث في وسائل الإعلام فيقرر أن يدرس الفلسفة بدلاً من الإعلام حيث يعتقد أن الفلاسفة يفكرون أكثر مما يتكلمون. والفتاه التي تود أن تكون معلمة ولكنها غير قادرة على الوقوف والتحدّث أمام الطلاب، وقد يريد طالب الثانوية العامة ذو اضطراب النطق البسيط أن يلتحق بكلية الشرطة لكنه يعلم أنه لن يجتاز الاختبار الطبي لكلية الشرطة بسبب ما يعانيه من اضطرابات النطق، وكذلك الحال مع من يريد أن يكون مغنياً.

والعديد من الراشدين ذوي اضطرابات التواصل يتخرجون من برامج تعليمية متعددة، بعضهم تمّ علاجه وبعضهم تحسنت حالته والبعض الآخر تظل حالته كما هي، وقليل جداً ممن لم يتمّ علاجهم يستمرون في اختيارهم الأول وينجحون برغم الصعاب، وينجح بعضهم في استكمال تعليمهم الجامعي.

ثالثاً: تصنيف اضطرابات التواصل في ضوء المكونات المختلفة للتواصل :

هو من أكثر تصنيفات اضطرابات التواصل شيوعاً، ويعتمد هذا التصنيف على نوع الاضطراب الذي يعاني منه الشخص، بمعنى هل يعاني الشخص من اضطرابات في الصوت أم في اللغة أم في النطق أم في الطلاقة؟ وهذا لا يعني أن أخصائي التخاطب يهمل التصنيفات الأخرى - التي تركز على الأسباب أو العمر الزمني - وإنما تكون نقطة الانطلاق التي يركز عليها هذا التصنيف نوع الاضطراب.

تعريف تأخر نمو اللغة :

هو عدم مقدرة الطفل على التجريد (التجريد اللغوي) واستعمال الجهاز الرمزي للغة (الأداء والفهم).

أسباب تأخر نمو اللغة :

أولاً: السمع :

بما أن المجال الرئيسي للتخاطب اللغوي الرمزي هو الصوت، فمن البديهي أن يكون السمع إحدى القنوات الرئيسية التي تتسبب فيها القدرات اللغوية السائدة في البيئة إلى الطفل؛ لذلك فأي تعويق سمعي يعد من أهم العوامل في الحرمان الحسي، التي تؤثر على نمو اللغة عند الطفل.

وقد يحسن أن تتحدد أبعاد المعوق سمعياً فليس كل تعويق سمعي يعنى الاختفاء التام لحاسة السمع، بل إنها درجات متفاوتة ومستمرة على مقياس واحد وهو ضعف السمع (نقص السمع) أو فقدان السمع.

فمن نواح عديدة نجد أن هناك مجموعتين رئيسيتين للمعوقين سمعياً يجب معرفة أبعادها تماماً.

١- ضعيف السمع وهو المعوق الذي إذا عوض بمعينات سمعية مناسبة، أمكن أن يكون نظامه اللغوي عن طريق القناة السمعية الخارجية أساساً.

٢- الأصم وهو المعوق سمعياً الذي تكون درجة فقدان السمع عنده شديدة، ومهما عوض بالمعينات السمعية المناسبة، فلن يستطيع أن يكون نظامه اللغوي عن طريق القناة السمعية فقط.

وينقسم فقدان السمع من الناحية البيولوجية المرضية إلى نوعين :

- فقدان السمع التوصيلي:

وفيه يكون السبب في جهاز التوصيل والتكبير بالأذن الخارجية وبالأذن الوسطى على التوالي، وتكون الصفات الرئيسية لهذا النوع أنه يؤثر في الكم أكثر مما يؤثر في كيف الأصوات. أي أنه لا تأثير اختياري على بعض الترددات عن الأخرى بشكل خاص، وقد تكون الترددات الأولى المنخفضة متأثرة بشكل أو بدرجة أكثر. لذلك يمثل هذا النوع من فقدان السمع خطراً أقل نسبياً على نمو اللغة عند الطفل؛ لأن في هذه الحالة تصل إلى الطفل الرسالة الصوتية أضعف، كما تكون في الغالب غير مهزوزة أو مشوشة كيفاً، ولأن درجة تعويقه في المعتاد تؤدي إلى ضعف السمع.

- فقدان السمع الحسي (العصبي):

وتكون أسبابه علة وأمراض وإصابات في الأذن الداخلية وعصب السمع والتوصيلات المركزية السمعية في الجهاز العصبي المركزي. وتتفاوت درجة

فقدان السمع لكنها عموماً قد تصل إلى درجات شديدة من الصمم، وقد يحدث تأثير مختار على طيف الترددات للرسالة الصوتية، مما يؤثر تأثيراً شديداً على وضوح الرسالة الصوتية وفيه غالباً ما تكون الترددات العالية مصابة بدرجة أكبر.

— تأثير فقدان السمع على نمو اللغة:

يكون الطفل السوي سماعياً لغته عن طريق الربط ما بين ما يسمعه من أصوات في البيئة وما ترتبط به من معان ومفاهيم، كذلك هو يحاكي السلسلة الصوتية للرسائل اللفظية التي يسمعها فعندما يكون نصيب قرينه المعوق سماعياً هو رسائل مهزوزة لا تجعل له فهماً معيناً كذلك خبرته المتكررة من أن ما يحاوله في تخاطب لفظي لا يصل إلى هدفه عن طريق عدم فهم البيئة له، فإنه كذلك لا يستطيع أن يلم بما أداه هو نفسه من رسائل شفوية، ويستطيع في الغالب أن يرتد إلى بيئته الصامتة.

ثانياً، الاضطرابات العصبية:

يتبين لنا أن الجهاز العصبي المركزي يلعب دوراً حساساً في التحكم الرمزي للغة لذلك فإن أي إصابة له من المتوقع أن تؤدي إلى إما تدهور لمقومات اللغة ثم التمكن منها، أو تأخر في ظهور هذه القدرات. وتؤدي إصابات وأمراض الجهاز المركزي العصبي إلى مجموعات مختلفة للمتأخرين في نمو اللغة، اعتماداً على درجة وانتشار الإصابة أو مجموعات مختلفة للمتأخرين في نمو اللغة، اعتماداً على درجة وانتشار الإصابة أو المرض.

أنواع الاضطرابات العصبية:

أ - التخلف العقلي (الإصابة الدماغية):

يتبين لنا من نماذج سابقة أن نشأة اللغة تعتمد على الذكاء كأحد مقوماتها، حيث إن مقدرة الطفل على التجريد والرمز (وهي ما تؤويه اللغة) هي بعض الأبعاد الرئيسية لتلك القدرة التي نسميها الذكاء. وتكون في هذه الحالة في المعتاد الإصابة منتشرة انتشاراً واسعاً، وتختلف درجاتها وتتفاوت معها مقدرات الطفل وتعويقه، ويمكن قياس هذه الخاصية (الذكاء) عن طريق عدة اختبارات نبين بها مدى التخلف.

ب - المعوق حركياً (الإصابات الدماغية المتخصصة):

وفي هذه الحالة تكون الإصابة في بعض أجزاء الجهاز العصبي المركزي التي تتحكم في الأداء الحركي وتنسقه العضلات، وتكون العلامات المرضية أساساً

ليست شللاً في العضلات (كما هو الحال في شلل الأطفال مثلاً)، وإنما تكون الصعوبة الحركية في صورة تقلصات في أجزاء مختلفة من الجهاز العضلي، أو ترنح أو حركات لاإرادية. وغنى عن التعريف أن مثل هذا التدهور الحركي سيؤثر على الأداء القوي بما هو معروف من أن إخراج اللغة يتحكم فيه الجهاز الحركي على أعلى ما يمكن من درجات التنسيق والأداء. ولكن هناك ما يؤثر على نمو اللغة كمقدرات رمزية حيث إن هذا المعوق يكون في الغالب محكوماً عليه بالمعيشة في بيئة محدودة التجارب، لا يستطيع أن يكون حر الحركة فينطلق ويكتشف ويتعلم بنفسه خبرات ومفاهيم تساعد على بناء جهازه الرمزي اللغوي.

ثالثاً: الاضطرابات النفسية :

من المعروف أن التخابط يصعب فيه التعبير عن النفس في أحوال الضغوط العاطفية وهذا يشرح الدور الكبير للاضطرابات النفسية الذي تلعبه في نمو اللغة عند الطفل، وما تسببه من تأخر في نمو اللغة.

أ - فصام الأطفال:

تتميز هذه في الكبار أو الصغار سويًا بالتجزئة والتحلل لمكونات التفكير والعاطفة وعدم المقدرة على ربطها ببعض، ومن هنا كان اسم الفصام أي بفصم الشيء أي بتجزئته، حيث مكونات التفكير والعاطفة، مثل: تعرف الربط والاستنتاج والتحليلي .. الخ، كل هذه غير مرتبطة ببعضها وغير متناسقة، ومن هنا جاء لفظ فصام. يكون نمو اللغة طبيعياً في المعتاد إلى سن ٢ : ٣ سنوات، يقصر عن تمكنه من الكفاءات اللغوية الناضجة. هذا الطفل يعيش في عالمه الخاص المملوء بالخيالات الذي يكون في بعض الأحيان عالماً مفزعا، وهذا الطفل يتحدث مع نفسه أي أن هناك أداء تخاطبياً مع النفس بلغة غير ناجحة أحياناً، وبذلك يمكن القول بأن هذا الطفل يمكن أن يتمكن من بعض صور النشاط التخاطبي البطيء، ومن أسباب هذه الحالة: بعض الاضطرابات النفسية - أو الحرمان، أو الإقامة فترة طويلة في المستشفى أو حمى طويلة.

ب- الانطوائية الذاتية:

يمتثل هذا الطفل الانطواني الذاتي نوعاً غريباً من الحالات النفسية قد تتشابه في بعض الصفات مع حالات فصام الأطفال، ولكن يمكن القول بأن هذه الحالة تصاحب المريض منذ الطفولة الأولى، ويتميز هذا الطفل برفضه التام للاتصال بالبيئة (لا أسئلة ولا استفسارات). ويمكن تشبيه هذه الحالة بأن الطفل موجود داخل

كرة بلورية نراه ويرانا، لكن لا اتصال ولا تخاطب، وهذا الطفل يؤتى كثير من الأفعال التكرارية القهرية غير الهادفة ويتعلق تعلقاً قهرياً بأشياء لا معنى لها عندنا نحن البالغين الأسوياء، وهذا الطفل في الغالب — على درجة كبيرة من الذكاء رغم صعوبة أو استحالة إجراء القياسات النفسية للذكاء هذا الطفل لا يحتمل المنبهات في البيئة من أصوات أو ضوضاء أو ألوان أو أشخاص قد تكون كلها طبيعية لدى الأسوياء.

ج- السلبية:

هذه في المعتاد نتيجة سلوك تربوي تعلمه الطفل منذ طفولته الأولى، وقد لا تصل إلى مستوى العقبة المرصية إن أغلب الأطفال يتعلمون أو يسمعون أول كلمة للنفي والرفض (لا) من الوالدين وتميز تربيتهم في السنين الأولى نواحي كثيرة من التحديات لسلوكهم وهذا يمثل مسلك بشكل عام في صورة رفض متشابه (لا)، أى إن الرفض أو إتيان الفعل العكسي لما هو متوقع منه، ثم أنه في بعض الأحيان يجد أن النشاط التخاطبي ليس فيه من الحوافز ما يشجع على الاندماج فيه المشاركة، فكثير ما تكون التجارب التخاطبية التي يعيشها هي صراخ ومشاجرة بين الوالدين أو غيرهما.

بهذه الصورة لا يستطيع الطفل أن يستفيد من بيئته اللغوية مهما كان فيها، كذلك لا يرى الحوافز التي تشجعه على استعمال اللغة كأداة للتخاطب، سالكين بهذا سلوك الرفض الذي تأكد عندهم في السنين الأولى. هؤلاء الأطفال قد يستفيدون من تغيير البيئة ودخولهم مدرسة حضانة مثلاً، حيث يمكن لهم اكتشاف أن التخاطب يمكن أن تكون له جوائز أو استجابات منتجة.

رابعاً: البيئة:

من البديهي أن الطفل السوي السليم تماماً (أى بلا حرمان حسي، اضطرابات عصبية، اضطرابات نفسية) إذا عزل تماماً أو عاش في بيئة منبهة، فإن مقدراته اللغوية ستكون محدودة، بل أحياناً سيكون أبكم أو كما يقال الطفل الحيوان.

والدور الرئيسي الذي تلعبه البيئة هنا هو التنبيه العام عن طريق إعطاء النموذج اللغوي السليم، وعن طريق إغراق حواس الطفل بالمنبهات اللغوية وبالكلام (وباختصار الكلام)، الذي به يستطيع الطفل أن يكون نموذج اللغوي ويغير ويصحح في شكله ومساره؛ ومحاكاة لهذا النموذج الصحيح من البيئة كذلك التنبيه العام مقصود به توضيح للطفل أن اللغة والتخاطب شيئاً يمكن استعماله

للتأثير على البيئة، ولإدخال البهجة والسرور على النفس، لذلك فإن المتوقع من نشاط البيئة أن يكون نشاطاً ذا اتجاهين، أى تخاطب بإشراك الطفل.

مفهوم الاتصال التربوي :

يؤكد جون ديوي أن الاتصال هو عملية مشاركة في الخبرة بين شخصين أو أكثر حتى تعم هذه الخبرة وتصبح مشاعاً بينهم، يترتب عليه حتماً إعادة تشكيل وتعديل المفاهيم والتصورات السابقة لكل طرف من الأطراف المشتركة في هذه العملية.

ويؤكد ديوي على مفهومين في تعريفه لعملية الاتصال وهما:

أ - الخبرة.

ب- المشاركة في الحصول على الخبرة.

وعملية التدريس ليست مجرد التقاء معلم بتلاميذه وتقديمه لبعض المعلومات ولكنها لقاء خبرتين حول موضوع الدرس، خبرات المعلم حول هذا الموضوع اكتسبها بعد مروره بمواقف متعددة، فاكسب خبرة مرئية عن طريق العديد من الوسائل البصرية منها كالأفلام والصور والملصقات والرحلات وغيرها، وخبرة مسموعة عن طريق الوسائل السمعية بأنواعها مثل شرائط الكاسيت والاسطوانات، وخبرة حسية ملموسة عن طريق اللمس والتشكيل والفحص عن طريق النماذج والعينات، وخبرة مجردة عن طريق التعامل مع الرموز المرئية كالكلمة المكتوبة، والمعادلات أو الرموز الواقعية لكثير من الموضوعات، وهكذا حتى تكونت للمدرس خبرة غنية متكاملة حول الموضوع الذي يقوم بتدريسه. وعلى قدر ما يمر به من مواقف وممارسات تتكون خبرته في ذلك.

أما خبرة الطفل في ذات الموضوع إما معدومة وإما جزئية ولكنها في أغلب الأحيان لا تعادل خبرة المعلم. فإذا فهمنا الاتصال على أنه لقاء بين خبرتين، كان من الضروري على المعلم أن يهيئ للطفل فرص متنوعة للتعلم، والتي ساهمت في تكوين خبرات المعلم حتى يمكن للطفل اكتساب الخبرة التي تشبه خبرته، أو تقترب منها فيتم الاتصال والتفاهم بينهما. أما إذا أكتفى المعلم بالإلقاء والشرح النظري، اكتسب الطفل خبرة نظرية مجردة تنقصها أبعاد كثيرة فلا يتحقق الاتصال بين هاتين الخبرتين ولا يتم التعلم على النحو المرجو.

والمفهوم الثاني الذي يؤكد ديوي في وصفه لعملية الاتصال هو المشاركة وتنطوي على أمرين أساسيين هما التفاعلية والحرية. ولن نتأني حرية تكوين

الخبرة للطفل إلا إذا عمل المعلم على تنويع مجالات اكتساب هذه الخبرة حتى يأخذ كل طالب من الخبرات المتاحة له. ما يتفق مع ميوله واستعداداته حتى نحقق مبدأ تكافؤ الفرص في الاختيار والتعلم؟

أما الأمر الثاني الذي يستخلص من تعريف ديوى للاتصال، فهو تأكيد على مبدأ التفاعلية في الحصول على الخبرة فالتعليم السليم يتم عن طريق الممارسة الإيجابية الفعالة فيسعى إلى اكتساب الخبرة ولا يأخذ منها موقفاً سلبياً، كأن يستمع إلى المحاضر فقط أو ينصت إلى الشرح. ويعنى ذلك أيضاً وضوح الهدف الذي يسعى الطفل إلى الوصول إليه أو المشكلة التي يريد أن يتوصل إلى حل لها. ووجود الحاجة والدافع إلى التعلم، وعليه فإن فهم المعلم لعملية الاتصال على هذا النحو، يجعله يدرك أن التعليم لن يحقق الغاية من الاتصال إلا إذا عمل المعلم على توفير هذه المجالات، ومراعاة هذه الظروف التي تؤدي إلى التعليم واكتساب الخبرة، فلا تستعمل وسائل الاتصال كأدوات للتدريس بقدر ما تستخدم كوسائل للتعليم.

مهارات الاتصال التربوي Educational Communication Skills :

إن تحديد مهارات الاتصال في العملية التعليمية يتطلب تحليلاً دقيقاً لعملية الاتصال مع الأخذ بعين الاعتبار أن هذه المهارات تمثل وحدة متكاملة وأبرز المهارات التي يجب على المعلم امتلاكها لإنجاح عملية الاتصال هي :

أولاً: مهارة تحديد الأهداف التعليمية وتوضيحها Setting Instruction Objectives :

هذه المهارة تسبق عملية الاتصال التربوي، حيث يمثل الهدف التعليمي السلوك المراد تحقيقه عند المتعلم، وينبغي أن تكون الأهداف تتناسب قدرات المتعلم وإمكاناته، ويجب أن يكون المتعلم واعياً ومدركاً لما يتعلمه، ويستطيع المعلم توضيح أهدافه بطرق عدة منها:

- أ - أن يخبرهم بهذه الأهداف مباشرة.
- ب - أن يفرض عليهم نماذج من المهارات التي يتوقع منهم اكتسابها.
- ج - أن يطرح على المتعلمين أسئلة تتعلق بهذه الأهداف.

ثانياً: مهارة إثارة الدافعية Motivation Arousal Skills :

وتعنى الدافعية الرغبة في التعليم. وتوافر الدافعية يؤدي إلى حدوث تعلم فعال، ومن هنا يبرز دور المعلم في إثارة الدافعية، حيث هناك أساليب مختلفة لإثارة الدافعية منها:

- ربط الأهداف بالحاجات النفسية والعقلية والاجتماعية للمتعلم حتى يتناسب النشاط التعليمي مع قدرات وخصائص المتعلمين.
- تنويع الأساليب والأنشطة.
- اشتراك المتعلمين في التخطيط لعملية التعليم.
- ربط النشاط التعليمي بالمواقف الحياتية للمتعلمين.
- مراعاة الفروق الفردية بين المتعلمين.
- طرح الأسئلة بحيث يثير اهتمام الطلبة ويستحث تفكيرهم.
- تنظيم البيئة المادية لغرفة الصف.
- استخدام الوسائل التعليمية المناسبة.
- استخدام أساليب التعزيز المناسبة.
- تعريف المتعلمين بمنهاج التعليم.

ثالثاً: مهارة الإدارة الصفية الفاعلة Classroom Effective Management:

هي مجموعة من النشاطات التي يسعى من خلالها إلى إيجاد وتوفير جو صفى تسوده العلاقات الإيجابية وتعد حلقة الوصل بالنسبة لمهارات الاتصال التربوي حيث تمثل عملية التعليم تواصلاً وتفاعلاً دائماً بين المعلم وبين الطلبة بعضهم بعضاً.

وقد أكدت الدراسات على ضرورة إتقان المعلم مهارات التواصل والتفاعل الصفى (وسنأتي بالتفصيل على ذلك فى البحث من هذا الفصل).

رابعاً: مهارة تحديد واختيار الأساليب والإجراءات التعليمية Instructional Procedures:

تتضمن هذه المهارة مجموعة من الأنشطة التعليمية المنظمة والتي من شأنها تحقيق الأهداف التربوية بأقصر وقت وأقل جهد ممكن ولا يمكن اعتبار طريق محددة أو أسلوب ما بأنه الأسلوب الأمثل للتعليم ولكن يمكننا وضع مواصفات للأسلوب التعليمي المناسب وعلى ضوءها يمكن اختيار ما يناسب من الطرق والأساليب وهذه الشروط هي:

- مناسبة للحاجات وخصائص الطلبة.
- مناسبة لطبيعة المادة الدراسية.
- مناسبة للإمكانات المادية والبشرية المؤثرة فى البيئة المدرسية.

خامساً: مهارة التقويم Evaluation Skills:

وتمثل مهارة التقويم مكانة هامة في عملية الاتصال التربوي وهي بمثابة التشخيص والعلاج حيث تهدف إلى تحديد مدى التقدم الذي أحرزه الطالب في الوصول إلى الأهداف التعليمية، ومن الأساليب التقويمية التي يجب أن يتقنها المدرس:

الاتصال والتعليم :

الاتصال والتعليم كلمتان متجانستان متقاربتان وبصفة عامة أسهمت وسائل الاتصال الحديثة في زيادة كم المعرفة ووصول هذه المعرفة إلى مناطق جغرافية كان يصعب على المدرسة الوصول إليها، كما أتاحت الفرصة أمام كافة جماهير المجتمع للوصول إلى مناهل العلم والثقافة الأساسيين، مما دعى الكثير من الباحثين توجيه اهتمامهم لدراسة التأثير المتبادل المباشر والمتزايد لوسائط الاتصال في التعليم.

إلا أن بين بعض العاملين في مجالي التعليم والاتصال (الإعلام) نوعاً من التنافر والضيق، فكل منهما يضع الآخر موضع اتهام، بدلاً من تعاونهما. فبعض العاملين بالتعليم يرون في الاتصال ووسائله أجهزة قد تصرف الأطفال عن الدروس والتحصيل، وتفسد قيمهم، وتدمر أخلاقهم. بينما يرى بعض العاملين بالاتصال أن رجال التعليم جامدون، يفرضون المعرفة على الطفل بالقسوة والضغط حتى يضيق بها.

ولو أن هذا البعض من رجال التعليم أدركوا أن أجهزة الاتصال تعد وسائل تعليمية وأجهزة تربوية، عن طريقهما يمكن الوصول إلى جماهير الأطفال داخل المدرسة وخارجها، ومن الممكن الاستعانة بها بشكل واسع على مهامهم الجليلة، ولو أدركوا هذا لمدوا أيديهم إلى رجال الاتصال، وبنوا جسوراً من الود والتعاون معهم.

لو أن ذاك البعض من رجال الإعلام آمنوا بأن (التعليم) و(التربية) من المهام الموكولة إلى أجهزة الإعلام ضمن رسالتها التي تتضمن فوق ذلك (الإعلام) والتثقيف والتسلية والترقية، لو آمنوا بذلك، لاستثمروا هذا السلاح الخطير الذي بين أيديهم لتنشئة الأجيال الجديدة على أساليب قويمه.

وتختلف طبيعة العلاقة بين الاتصال والتعليم وتنوعية مشكلاتها في الدول المتقدمة عنها في الدول النامية بحكم ما بين المجموعتين من اختلاف نظم الاتصال والتعليم وسياقها الاجتماعي والاقتصادي والثقافي والسياسي. فالدول المتقدمة عامة تنعم بالوفرة النسبية بل بالفائض أحياناً - في ثروتها وأنشطتها الاقتصادية وعلمها وتكنولوجيايتها ومعلوماتها ووسائل إعلامها ونظمها التعليمية وممارستها الديمقراطية وتغيرها لإثباتها ورعايتها لأطفالها وأمنها واستقرارها وضوابطها وقواعد السلوك الاجتماعي فيها فضلاً عن استقلالها الثقافي وعن الوضوح الفكري. نسبياً كذلك - بشأن رؤيتها الاجتماعية وخطواتها نحو المستقبل والقيمة التربوية في الاتصال راسخة فيها سلفاً ودور الاتصال في التربية مسلم به قولاً وعملاً وتكامل جهود المعلمين في المدرسة مع جهود العاملين بالاتصال خارج المدرسة من أجل تربية الطفل صار واقعاً لا يحتاج إلى جدال وإذا كان الطفل في العاشرة من عمره في أوروبا مثلاً يقضى أربعاً وعشرين ساعة أسبوعياً في مشاهدة التلفاز - كما تشير إلى ذلك إحدى الدراسات - فإن أكثر ما يعرض له برامج تربوية مدروسة ومنسجمة في معظم الأحوال مع ثقافة مجتمعه واتجاهاته ومعظمها من صنع خبراء وفنيين في التربية أو لهم الإلمام بالتربية. وحتى البرامج وكذلك الأفلام التي يتم تصميمها وتنفيذها لغير الأطفال أغلبها ضوابط أسرية ومجتمعية وقانونية أحياناً تجعل التعرض لها من جانب الطفل مشروطاً أو محدوداً للغاية ومع هذا فإن المدرسة قد نجحت في استيعاب جزء من البرامج التلفزيونية بين جدرانها وفي صلب عملها كما أنها أي المدرسة، تتحمل مسئوليتها في تعليم أطفالها كيف يتعاملون مع وسائل الاتصال وكيف يميزون بين المفيد وغير المفيد فيما يقدم لهم وكيف يتحيزون في معظم الأحوال لما ينفع ويفيد.

وفي كل الأحوال فإنه يوجد بين التعليم والإعلام في كل دولة عربية خيوط أو خطوط اتصال وتعاون كثيرة ولعل أهم هذه الخيوط وأكثرها بداهة ما يقدمه نظام التعليم لنظام الاتصال من طاقة عاملة متعلمة فنية وإدارية تقوم بتوجيهه وتشغيله ومن جمهور يستقبله ويستفيد منه ويروج له وربما يعود فيقدم هو له - أي لنظام الاتصال تغذية راجعة ينمي بها قدرته ويصحح مساره وعلى هذا الأساس فإنه بقدر ما يكون نظام التعليم جيداً كفواً تكون جودة نظام الاتصال وكفايته "إرسالاً واستقبالاً وتغذية راجعة".

علاقة الاتصال بالتعليم في رياض الأطفال :

يمكن توظيف وسائل الاتصال في دور الحضانه ورياض الأطفال والمدارس على النحو التالي:

- تسهم الروضة بدور في تربية الأطفال إلى جانب إسهامات الأسرة في المرحلة الممتدة من سن الثالثة إلى نهاية السنة الخامسة من عمر الطفل وتتولى الأسرة والروضة في تلك المرحلة مهمة تأهيل الطفل اجتماعياً وتربوياً طبقاً للثقافة السائدة في المجتمع فالطفل منذ ولادته كائن مكتسب لعادات خاصة استجابة للمؤثرات الخاصة التي يتعرض لها وتبعاً لنوعية البيئة والأسرة المحيطة به مباشرة.
- فهو عن طريق الكبار يتعلم الأنماط السلوكية المقبولة في مجتمعه كما أن وسائل الاتصال - كالتلفزيون - بما تعرضه من معلومات ومعارف في رسائل وبرامج متخصصة مقدمة للأطفال تساهم في تعليم أطفال الروضة ما يفيدهم وخلال عملية التأهيل الاجتماعي للطفل تحوله من الأنانية والذاتية إلى شخص اجتماعي تسهم الروضة بدور هام فيها لذلك فمن الضروري وجود الطفل بينهم حتى تتم التهيئة على الوجه المأمول.
- يقع على عاتق وسائل الاتصال دور كبير في توفير الفرص التعليمية والتربوية التي تساعد هذه المرحلة على تنمية الذكاء لدى الأطفال فتقوم هذه البرامج بدور المساند للروضة والأسرة في توجيه الأطفال تربوياً وتزويدهم بالأنماط السلوكية الصحيحة وبذلك تعزز دور الروضة التربوي.
- وبواسطة القصة يمكن لطفل الروضة اكتساب بعض القيم والمفاهيم والعادات الحسنة. شريطة أن تراعى هذه القصص النمو اللغوي عند الطفل، مركزة على الجمل الاسمية التي تهتم بأسماء الذوات، والأسماء المحسوسة ثم الأفعال المحسوسة والجمل البسيطة في التراكييب والابتعاد عن الأسماء المجردة والأفعال ذات المدلول غير الحسي ويفضل عرض القصة على هيئة أفلام (كارتونية) بما تحويه من عناصر جذب الأطفال.
- الاهتمام بالوسائل التي تحوى ألعاباً أو القائمة على استخدام الألعاب في توصيل رسالتها لأن أطفال هذه المرحلة يميلون للعب ميلاً شديداً ولإشباع هذا الميل يتطلب من وسائل الاتصال التي تخاطب هذه المرحلة التركيز على أساليب اللعب المرغوب فيها . فبخاصة التي تعتمد على الفك والتركيب وأثرها في تنمية الذكاء.

القيمة التربوية للاتصال :

ليس من المبالغة التسليم بأهمية هذه القضية للكثيرين من الآباء والأمهات والمربين وذلك لكثرة النقد الموجه لوسائل الاتصال لما لها من آثار سلبية في تربية الأبناء.

وعلى الرغم من اشتغال مفهوم وسائل الاتصال للصحافة والإذاعة والتلفاز والوسائل الأخرى. إلا أن معظم ما يقال عن الإمكانيات التربوية أو الآثار التربوية، يكاد يركز على وسيلة واحدة فقط وهي التلفاز بصفة خاصة.

وفيما يلي سنحاول أن نلتقط بعض المظاهر أو القضايا التي يمكن من خلالها أن نعرض القيمة التربوية لوسائل الاتصال بالنسبة للأطفال:

فليس في استطاعة الإنسان مهما بلغ اطلاعه أن يصدر ببساطة حكماً قاطعاً فيما يتعلق بالبرامج التلفزيونية أو غيرها من وسائل الاتصال، فيقول إنها ضارة أو صالحة للأطفال فهناك من الرسائل (البرامج) أحياناً ما يكون له أثر ضار على بعض الأطفال، ولكن بالنسبة لأطفال آخرين تكون ذات فائدة أو قيمة، وفي نفس الظروف السابقة أو بالنسبة لنفس الأطفال في ظروف مختلفة قد تكون هذه البرامج نفسها ذات أثر طيب.

ويؤثر التلفاز على الأطفال فقد يحدث تعديلاً في قضاء أوقات فراغ الطفل وكيفية استعماله للوسائل الجماهيرية الأخرى بشكل يدعو إلى الاهتمام، فقد اقتطع التلفاز مدة طويلة من الوقت المخصص للذهاب إلى السينما والاستماع للراديو وقراءة الكتب والمجلات المصورة. كما أنه قلل من زمن اللعب وأحداث تأخيراً في موعد نوم الطفل، وأصبح يتحكم في وقت فراغه.

ويكن الأطفال عاطفة شديدة نحو التلفزيون فهو الوسيلة الجماهيرية التي تشعرهم بوحشة إذا افتقدوها واضطروا لقضاء بعض الوقت بعيداً عنها ومما تجدر ملاحظته أن الاعتبار الكبير والأهمية التي تكون للتلفزيون في نفس الطفل تهبط أثناء سنوات المراهقة وخاصة عند الطلاب النباه حيث يزيد اهتمامهم في تلك الفترة بالوسائل المطبوعة وبالراديو الذي يستعملونه كصوت مؤنس أثناء القراءة أو المذاكرة ويكون له أهمية خاصة.

إن الجانب الأكبر من التعلم الذي يحققه الطفل من التلفاز هو شئ يكتسبه اتفاقاً وعن غير قصد ضمن البرامج الخيالية ويعتبر هذا مصدراً هاماً للمعرفة والتعليم

فى السنوات التى تسبق ذهاب الطفل إلى المدرسة لأنه يعطى الطفل الذكى والبطيء الفهم على السواء حصيلة من مقررات اللغة تعدل ما يحصله نظراؤه الذين لم يعاصروا التلفاز خلال سنة تعليمية، وبالمثل فإن الأطفال الذين يشاهدون التلفاز مدة طويلة يذهبون إلى المدرسة بـحصيلة من الكلمات أكبر من نظرائهم الذين يشاهدون التلفاز قليلاً.

وفىما بعد يصبح التعليم العرضى من البرامج الخيالية ذا فائدة قليلة بسبب كثرة التكرار وانخفاض المستوى الفكرى للبرامج الخيالية، وكذلك المعارف الجدية. وخاصة فى حالة الأطفال الذين على مستوى مرتفع من القدرة العقلية وإذا كان المراهقون يشاهدون التلفاز طويلاً. فإنهم يكونون متخلفين فى اختبارات المعلومات العامة، وفى الاختبارات المدرسية عن نظرائهم الذين يشاهدون التلفزيون لمدة قصيرة.

وإن نوع الصلات الاجتماعية بالأسرة والأصدقاء هو الذى يحدد مدة مشاهدة الطفل للتلفزيون. كما أن هذه الصلات قد توضح اتجاهات أخرى فى السلوك.

اتجاهات سير الاتصال داخل الإدارة التربوية :

هناك ثلاث اتجاهات للاتصال هي :

أولاً: اتجاه هابط من أعلى إلى أسفل:

وهذا الاتجاه غالباً ما يأخذ صورة القرارات، أو التعليمات أو الأوامر أو النصائح، التى دائماً ما تتضمن سياسات العمل وتترجم برامج الخطة فى صورة تعليمات، أو أوامر تنفيذية، قابلة للتنفيذ. ومن ثم فهي هامة جداً، ومحورية لضمان مصلحة العمل، وتحقيق أهدافه.

ويؤدى الاتصال المتجه إلى أسفل تحقيق عدة أهداف منها:

- ١- إعطاء المرءوسين توجيهات وتعليمات خاصة بالعمل وإفهامهم طريقة أداء العمل.
- ٢- إعطاء المرءوسين معلومات عن الإجراءات والممارسات بالعمل وعن مدى تقدمهم فى الإنجاز.
- ٣- تحديد أهداف وسياسات العمل للمرءوسين.
- ٤- نصح المرءوسين ومساعدتهم فى حل مشاكلهم.

ثانياً: اتجاه صاعد من أسفل إلى أعلى:

ويتضمن المعلومات، والبيانات والمقترحات، والشكاوى، وردود الأفعال الخاصة بالأفراد (العاملين) تجاه تلك الأوامر أو التعليمات التي يتم استقبالها بمعرفتهم.

وتعد هذه الردود مهمة، حيث يمكن من خلالها الحصول على البيانات والمعلومات، التي تعد المادة الخام الأساسية لاتخاذ القرارات الصائبة، بالإضافة إلى أنها تمثل أيضاً عصب متابعة سير العمل، وبالتالي فهي تستخدم بكفاءة وفعالية في عملية التقييم والمتابعة.

ويهدف الاتصال المتجه إلى أعلى إلى:

- ١- رفع معلومات عن مشاكل العمل وكيف يتم الأداء.
- ٢- رفع معلومات عن مدى الإنجاز وعن الزملاء والوحدات والعلاقة بينها.
- ٣- رفع معلومات عن كيفية العمل بالإجراءات والسياسات.

ثالثاً: الاتصال الأفقي :

هو كالاتصال الذي يحدث بين زميل وزميل. ومن الطبيعي مثلاً أن يميل المدرس إلى التحدث مع زميله المدرس في المدرسة أكثر من ميله للتحدث والتواصل مع مدير المنطقة التعليمية، وهذا الاتصال يزيد من التواصل بين الزملاء في العمل وينبغي لناظر (مدير) المدرسة أن يهيئ مناخاً ملائماً لممارسة الاتصال الأفقي.

وعلى أية حال فإن الاتصال في الإدارة التربوية شأنه في المجالات الإدارية الأخرى يأخذ أشكالاً مختلفة من الاتجاهات. تنزل الرسالة تارة من أعلى الهيكل الإداري إلى أسفل وتارة أخرى تصعد الرسائل من الأسفل إلى أعلى (من المعلمين إلى مدير المنطقة التعليمية مثلاً). وقد يكون الاتصال أفقياً كالاتصال بين مدير مدرسة ابتدائية ومدير مدرسة ابتدائية أخرى. والإدارة التربوية الفاعلة عادة ما تجعل قنوات الاتصال مفتوحة في كل الاتجاهات.

مشكلات الاتصال التربوي وطرق التغلب عليها :

إن الحديث عن مثل هذا العنوان واسع لإتساع البيئات الاتصالية واختلاف المرسل والمستقبل وقناة الاتصال، لذلك فإن أي حديث يكون ناقصاً إذا اختلفت

عناصر الاتصال، ولكن مهما تكن هذه الصعوبات في تحديد مثل هذه المشكلات، إلا أن هناك مشكلات ومعوقات مشتركة في المجال التعليمي داخل حجرة الصف، ومشكلات ومعوقات في المجال التربوي ضمن المدرسة عامة.

ومن المشكلات في المجال التعليمي ما يلي:

١- مجال الاتصال:

ومجال الاتصال يشمل طرفي المكان والزمان اللذين يتم فيهما الاتصال، ولهما تأثير على نجاح عملية الاتصال.

فضيق حجرة الدرس، وضعف التهوية والإضاءة والمقاعد ولون الحجرة، ووضع السبورة من حيث ارتفاعها ولونها، كل ذلك له أثر سلبي على عملية الاتصال.

ولذلك ينبغي على المرسل اختيار المواد والأدوات الملائمة لمجال الاتصال إضافة إلى تنظيم البيئة الصفية بحيث تسهل عملية الاتصال.

٢- الاستعداد:

استعداد التلاميذ يؤثر في مدى تقبل الرسالة، فإذا كان للمستقبل فكرة مسبقة عن موضوع الاتصال أو عن المرسل فإن هذه الفكرة ستؤثر على درجة استعداده لتلقي الرسالة.

لذلك فإن على المرسل محاولة زيادة درجة الاستعداد لدى المستقبل بالتشويق.

٣- ضعف أجهزة الإرسال والاستقبال:

إن ضعف الحواس وخاصة حاستي السمع والبصر عند المستقبل يؤدي إلى إعاقة عملية الاتصال، لذلك حتى يتجنب المدرس هذا المعيق يجب أن يكون صوته واضحاً وكتابته واضحة مع ملاحظة تلاميذه الضعاف بصرياً وسمعيّاً ونقلهم للصفوف الأمامية.

٤- عطب قناة الاتصال:

العطب في قناة الاتصال ربما يكون توقف إدارة واحدة من أدواتها بمعنى أن مجرد عطب جهاز التليفزيون سيؤدي إلى توقف القناة رغم أنها موجودة.

لذلك على المعلم العناية بالأدوات وصيانتها وتجربتها قبل مواقف الاتصال.

٥- التشويش:

وقد يكون ناجماً عن عدم قدرته في ضبط الصف، أو عن عدم وضوح صوت المدرس، أو عدم وضوح رسالته، أو عن تشويش خارجي.

لذلك حتى يتجنب المدرس هذا النوع من التشويش عليه مراعاة مهارة ضبط الصف التي تحدث عنها وضبط التشويش الخارجي بإغلاق النوافذ أو التخلص من مصدر التشويش.

٦- المواقف الطارئة:

من هذه المواقف ما يتعلق بالمرسل أو المستقبل كالمرض مثلاً، أو احتكاك تلميذ بآخر أو أحداث حركة مفتعلة من أحد التلاميذ، أو حدوث رعد، أو زلزال أو انقطاع التيار الكهربائي، وغيرها من العوامل المفاجئة. وعلى المرسل أن يكون لبقاً في مواجهتها وحكيماً في التعامل معها بما لديه من مرونة وخبرة.

٧- عدم إتقان المرسل لمهارات الاتصال الأساسية:

مثل: التحدث بلباقة وطلاقة ووضوح، مهارته في الكتابة مهارته في استخدام الوسائل التعليمية، مهارته في إثارة التفاعل الصفّي وطرح الأسئلة ومهارته في إتقان مادته العلمية ... وغيرها من المهارات التي تحدثت عنها سابقاً.

ويكون التغلب عليها بالتدريب المستمر للمعلمين أثناء الخدمة على هذه المهارات إضافة إلى أنه يجب اختيار المعلمين أساساً من المؤهلين تربوياً وعلمياً لممارسة مهنة التدريس.

وخلاصة القول: أن هناك معيقات تتعلق بالمرسل أهمها عدم إتقانه لمهارات الاتصال التربوي الأساسية، وهناك معيقات تتعلق بالمستقبل أهمها عدم إتقانه مهارة الاستماع والتفسير، أو ضعف بعض حواسه خاصة السمع والبصر.

وهناك معيقات تختص بالرسالة مثل عدم وضوحها ودقتها وسلامتها العلمية وملاءمتها لمستوى التلاميذ وانسجامها مع حاجاته وهناك معيقات تتصل بقناة الاتصال مثل تعطّلها أو عدم مناسبتها للرسالة.

وهناك معيقات تتعلق بالبيئة الصفية مثل: التهوية وترتيب المقاعد والإضاءة وعوامل التشويش الداخلية والخارجية إضافة إلى بعض المواقف الطارئة.

أما كيفية التغلب عليها فيكون بتلافي هذه المعيقات مع التوصية باستمرارية التدريب أثناء الخدمة للمدرسين.

طرق تحسين مهارات الاتصال التربوي :

ينبغي تدريس علم الاتصال التربوي لطلاب كليات المجتمع وكليات التربية والتي تهتم بتخريج المعلمين نظرياً وعملياً من خلال برامج التربية العملية. لأن التدريب على مهارات الاتصال من العوامل الهامة التي تساعد على فعالية الاتصال وتحقيق أهدافه، وأهم هذه المهارات ما يلي:

١- تدريب الطلاب على فن الحديث حتى يكون الحديث الصادر عنه جاداً وموضوعياً، وعن طريق هذا التدريب يستطيع الطالب عرض موضوعه أو مادة حديثة بشكل واضح وبلغة سليمة لا تحتمل تأويلات أو غموضاً لأن غموض الرسالة يؤخر إنجازها.

٢- تدريب الطلاب على الإنصات الجيد والإيجابي وكيفية تحقيقه، فهذه المهارة من مهارات الاتصال الهامة وتحقيقها يؤدي إلى اتصال جيد وقد يعتقد البعض أن الإنصات عملية تلقائية لا تحتاج إلى تدريب. وهذا خطأ، ذلك أن الإنصات لا يتم إلا بتركيز المتصل به لكلام المتصل لأن الإنصات مثله مثل الحديث الموضوعي يقضي على اللبس والغموض والتأويل في الفهم، إضافة إلى أن الإنصات الجيد يجعل المتصل به يستوحي المعنى من تعبيرات وجه المتكلم وحركاته إضافة إلى كلماته.

٣- تدريب الطلاب على القراءة السريعة التي لا تستغرق وقتاً طويلاً والتي تمكن الطالب من استيعاب الأفكار الرئيسية للموضوع.

٤- تدريب الطلاب على الكتابة الموضوعية المحددة نظراً لما لوحظ من أن أكثر النشرات والتقارير والخطابات وغيرها تخرج في كثير من الأحيان عن الموضوعية في عرضها للموضوع، كما أن اللغة المستخدمة تكون أحياناً غير واضحة وغير سليمة وهذا يعيق عملية الاتصال.

٥- التدريب على مهارة التفكير المنطقي السليم: ولعل ما يساعد في تحقيق هذه المهارة لدى الطلاب أن المواد التي يقومون بتدريسها من أهم أهدافها تكوين التفكير الناقد.

فتتمية التفكير السليم تساهم في فعالية الاتصال لأن التفكير محك أساسي في كل عملية اتصال.

٦- القدرة على توظيف اللغة بأشكالها المختلفة في التأثير بالآخرين.

٧- القدرة على التفاعل مع الآخرين والتفاهم معهم مسترشداً بحاجاتهم وقدراتهم وخصائصهم.

- ٨- إقامة علاقات ودية وحميمة مع الآخرين.
- ٩- توظيف مهارات التواصل اللفظية وغير اللفظية في بناء جسور التواصل الفعال وتحقيق علاقات بناءة مع المعلمين والمجتمع المحلي.

أهم الإستراتيجيات التي تستخدمها المعلمة لتنمية التعبير والتواصل للطفل :

أولاً: بناء بيئة إيجابية داعمة Establish a positive and supportive climate :

عملية ضبط الأطفال وإدارة سلوكهم، تتطلب توجهات تربوية واضحة، تراعي احتياجات الأطفال الأساسية للتعبير عن أنفسهم ومشاكلهم. ومن إحدى هذه التوجهات الأساسية، التوجه الذي يؤكد على توفير بيئة تربوية إيجابية وداعمة، حيث يعتمد هذا التوجه على استعمال المحفزات الخاصة والدقيقة مع الطفل، كوسيلة للمعززات الإيجابية، سواء أكانت لفظية أم كتابية، أو أمام الأطفال الآخرين أو بشكل فردي، واحد لواحد (Smith & Rivera, 1995) سميث وريفييرا (١٩٩٥) يقترحان أن يستخدم التعزيز الإيجابي الخاص في كل مرة يظهر فيها السلوك المقصود تقويته. ثم لاحقاً كلما أظهر الطفل محاولة لتكرار السلوك المرغوب كمحاولة منه للتعلم، يمكن عندها التي تستخدمها المعلمة، أثناء إجراء عملية التعليم، من خلال المحافظة على صوت مريح أو محايد، كردة فعل على تنفيذ الطفل للسلوك المطلوب، تساعد على تخفيف الطفل للسلوكيات غير المقبولة اجتماعياً داخل وخارج قاعة النشاط.

ثانياً: تنظيم قاعة النشاط Activity Arrangement :

تشير الأبحاث إلى أهمية إعداد وتنظيم قاعة النشاط بما لذلك من نتائج قوية في إدارة وضبط سلوكيات الأطفال السلبية. إذ تذكر هويرنرس (Guernsey, 1989) في دراستها، أن الطريقة التي تنظم فيها المعلمة قاعة النشاط، تعمل على تغيير سلوك الأطفال للأفضل. فهي تقترح مثلاً، أن يكون ترتيب المقاعد ومناضد الأطفال بطريقة تقلل احتكاك الأطفال في الخزائن والرفوف، وكذلك أن تكون بعيدة - على قدر الإمكان - عن الأبواب والنوافذ. هذا من شأنه أن يقلل من المشتتات الجانبية الخارجية الممكنة، وبالتالي يساعد الأطفال على التركيز في مهماتهم التعليمية بشكل أفضل. كما أنه من المفضل ترتيب أماكن الوسائل التعليمية والأدوات، حسب نسبة وطريقة استعمالها من قبل المعلمة أو الأطفال فالأدوات والوسائل التي تستعملها المعلمة بكثرة، يجب وضعها قريباً من متناول اليد، بينما

يتم إبعاد الوسائل غير المهمة أو قليلة الاستخدام عن متناول الأطفال، حتى تمنعهم من الاحتكاك.

إضافة إلى الملاحظات التي أشارت إليها جويرنزي (Guernsey, 1989) في دراستها، فقد ذكر شورز وآخرون (١٩٩٣) ملاحظات شبيهة حول البيئة الصفية. إذ أنهم لاحظوا من خلال الدراسة التي قاموا بها، أن ترك مسافات أكبر بين الأطفال يؤدي إلى التقليل من حدوث السلوكيات المزعجة والفوضي، ويزيد من نسبة تركيز المعلمة وانتباهها إلى أطفالها، في هذا الوضع، إي اقتراب الأطفال إلى بعضهم البعض بشكل كبير، يؤدي على ما يبدو، إلى تشتتهم، بسبب صعوبة تركيز انتباههم في شرح المعلمة، وإيلاء الانتباه إلى ما يدور حولهم من إزعاج زملائهم في آن واحد.

ثالثاً: وضع القوانين Setting Rules:

تعتبر القوانين من الدعائم الأساسية للإدارة الناجحة في العملية التربوية. إذ يؤكد اسميث وريفيرا (١٩٩٥) على أهمية توضيح التوقعات والقوانين، التي تبينها المعلمة مع أطفالها بشكل قاطع لا مجال للشك فيها. يجب على المعلمة أن توضح لأطفالها ومنذ بداية السنة، ما هي السلوكيات المقبولة المتوقع منهم تنفيذها، والسلوكيات غير المقبولة التي يجب عليهم تجنبها. فالأطفال يحتاجون إلى القوانين الواضحة، لأنها تزودهم بالمعايير اللازمة للسلوكيات المقبولة اجتماعياً. وتشير الدراسات إلى أن هناك عوامل هامة، يجب على المعلمة أن تأخذها بعين الاعتبار، عند القيام ببناء قوانين للتعامل داخل قاعة النشاط، ومن هذه العوامل:

- أن تكون القوانين قليلة العدد، والعدد الملائم للقوانين الصفية في رياض الأطفال، عادة يتراوح ما بين ٤ إلى ٦ قوانين.
- أن يكون القوانين واضحة وسهلة الفهم.
- أن تحتوي القوانين على "مطلب واحد" فقط في كل قانون.
- من المحبذ صياغة القوانين بطريقة إيجابية لغوياً، أي الامتناع على قدر الإمكان عن استخدام قوانين تبدأ بكلمات مثل، ممنوع، أو لا تفعل ... الخ.
- من المهم أن تقوم المعلمة بتعليق القوانين أمام الأطفال، بعد أن يكون قد كتبها على لوحة كبيرة وبخط كبير وواضح والصور معبرة عن الأفعال المقبولة وغير المسموح بها.

- العمل على متابعة القوانين بشكل متواصل وبدون تمييز حتى يتم تثبيتها عند الأطفال.
- العمل على صياغة القوانين بلغة بسيطة، مباشر وسهلة للمتابعة.

رابعاً: إدارة الأعمال المقعدية Seatwork Management:

عندما يبدأ الأطفال العمل على تنفيذ تدريبات، أو مهمات باستخدام المناضد أو المقاعد، تبدأ المواقف. وقد أشارت الدراسة التي قام بها انجلرت وآخرون (١٩٩٢) إلى أهمية إدارة المعلمة للنشاطات والتمارين التي يقوم بها الطفل في مقعده. فهم يؤكدون أنه إذا عملت المعلمة على مراقبة نشاطات الأطفال المقعدية بحذر، فإن ذلك سيضمن بقاء الطفل مركزاً في مهمته، وبالتالي يؤدي إلى إدارة جيدة بقاعة النشاط. فالاستراتيجيات التي تطبقها المعلمة على مستوى الإدارة المقعدية، تتطلب منها القيام بالتجول بين الأطفال بشكل طبيعي، وأن تعمل على مساعدة الأطفال الذين يستصعبون في حل تمارينهم مع توفير الإمكانيات التي تزودها الدراسات والأدبيات المتعلقة بتلك التوجهات النظرية المبنية على دراسات وتجارب ميدانية عندما يتم تطبيقها من قبل المعلمة بالشكل المدروس بدقة، فإنها - بلا شك - ستؤدي إلى نتائج إيجابية ملموسة. فإذا تمت السيطرة على عمليات الإزعاج والفوضى، من خلال القيام بإجراءات وقائية منذ البداية، فإن هذا سيوفر على المعلمة الكثير من الوقت الضائع، ويخفف من حدة التوتر والضغط لجميع الأطراف، كما يزيد من ثقة الطفل بقدراته وبذاته وكذلك يحفظ له كرامته.

أن افضل الاستراتيجيات التي يمكن أن تقوم بها المعلمة لضبط الصف (قاعة النشاط)، تعتمد بالأساس على وسائل الوقاية المختلفة. ومن هذه الوسائل توفير جو إيجابي من خلال تزويد الأطفال بتعزيزات إيجابية خاصة ومحددة، وإجراء أسلوب التفاعل التبادلي، وتنظيم الصف من الداخل ووضع القوانين التي تنظم طريقة عمل الأطفال وتظهر السلوكيات المطلوبة، أيضاً تعتبر من الاستراتيجيات الوقائية الهامة التي يحتاجها الأطفال بشكل دائم. كما وتستخدم إدارة المهمات المقعدة (Seatwork Management) لإشغال الطفل في مهماته والمحافظة على تركيزه، بدلاً من انشغاله في حل صراعات أخرى نابعة عن المشاكل السلوكية الطفولية. وبناء علاقات إيجابية مع الأطفال على المستوي الشخصي، خاصة مع الذين قد يتسببون في مشاكل سلوكية، ويعتبر أمر هام وقد تساهم تلك الطرق بشكل خاص، في

السيطرة على سلوك هؤلاء الأطفال، وبالتالي إبعادهم عن التورط مع الآخرين بسهولة.

أخيراً: على المعلمة أن تعطي البدائل لأطفالها لطرق حل الصراعات ومواجهة مواقف العنف والعدوان، وذلك من خلال توفير فرصة تقوم بها المعلمة بالنمذجة وبتمثيل الأدوار لكيفية التعامل مع المواقف المختلفة. هذا من شأنه أن يساعد هؤلاء الأطفال على التأقلم مع الآخرين والتفاعل معهم إيجابياً ويجنبهم التدهور في علاقاتهم مع المعلمة وزملائهم.



الفصل السابع الفاعل الاجتماعي

الفصل السابع التفاعل الاجتماعي

تفسير التفاعل الاجتماعي :

تعتبر عملية التفاعل الاجتماعي أساساً لعملية التنشئة الاجتماعية Socialization، حيث يتعلم الفرد والجماعة أنماط السلوك المتنوعة والاتجاهات التي تنظم العلاقات بين أفراد وجماعات المجتمع الواحد، في إطار القيم السائدة والثقافة والتقاليد الاجتماعية المتعارف عليها.

ويعرف التفاعل الاجتماعي بالتأثير المتبادل بين فردين، بحيث يؤثر كل منهما في الآخر ويتأثر به، وتصبح بذلك استجابة أحدهما مثيراً للآخر، ويتوالى التبادل بين المثير والاستجابة إلى أن ينتهي التفاعل القائم بينهم.

والأصل في العلاقات الاجتماعية أنها علاقات شخصية بينية، وتعرف العلاقة التي تنشأ بين شخصين أو أكثر بالصلة المتبادلة التي تنشأ بينهما نتيجة لتأثير أحدهما في الآخر وتأثره به.

ولذا يعد التفاعل الاجتماعي أساس العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين الأفراد، فعندما نقرر أن علاقة اجتماعية نشأت بين فردين، فإننا نقرر هذا بعد أن تكون قد شاهدنا مراراً ما يقوم بينهما من تفاعل، أي ما يصدر عن كل منهما من سلوك في مواجهته للشخص الآخر، وما ينتج لكل منهما من حصيلة نتيجة لوجود الآخر، وما يقوم بينهما من تواصل.

وينطوي التفاعل على أمور متعددة ومختلفة، وذلك لأن لكل فرد رصيداً ضخماً من أنماط السلوك التي يمكن أن تظهر في علاقته بفرد آخر.

فالتفاعل داخل نطاق الأسرة إنما هو تفاعل داخل النسق، ومن هنا فإنه تفاعل متبادل يتفق ودور كل فرد من أفراد النسق، ويتأثر بما يسود هذا النسق من ظروف، ويتأثر كذلك بما يسود الأنساق الأكبر من متغيرات.

فالأم هي كذلك لكونها أم لأبناء، كما أنها زوجة لرجل هو بدوره النموذج الأبوي لنفس الأولاد، ومن هنا فإن تمايز دور الأم عن دور الأب عن دور الأبناء هو (تأخر) لوحداث لا يتم فهمها إلا من خلال الكل.

والكل فى هذا إنما تتفاعل وحداته (تفاعلاً متبادلاً)، يؤثر كل منها ويتأثر بوحداث النسق الأخرى تؤثر الأم - على سبيل المثال - فى الأبناء وتتأثر هى بالأب، كما تؤثر فيه، كما يتأثر كل من الأب والأم بالأبناء، وبمراحل نموهم الخاصة وخصائص شخصياتهم النوعية. ولذلك يكون التفاعل خلال هذا الكل تفاعل متبادلاً.

ويتميز هذا النسق الكلى عن غيره من الأنساق الأخرى بأن التواصل فيه تواصل مباشر وحميم ومعيشة وجها لوجه، معيشة وجدانية ومعرفية وسلوكية فكل من التواصل والتفاعل يتسمان بالعمق والشمول.

وإذا حللنا عملية التفاعل الاجتماعى فى بناء نماذج الشخصية نجد أن الشخصية كما يقول "عادل الأشول" هى نتيجة لأنواع من الخبرات التى عاشها الفرد بحكم مشاركته فى علاقات شخصية حميمة مع أعضاء آخرين من جماعته وأن القدرة على تمثيل دور شخص آخر (تقمص الدور) والتى تعتبر عملية لها أهميتها فى التفاعل الاجتماعى لا يمكن أن تذهب بعيداً، وذلك لأن القيام بها من المهم أن يكون مشروطاً بالتناظر الثقافى بين الشخصيتين، بمعنى أنه كلما كان هناك تفاوت ثقافى بين الشخصيتين كلما كانت التفاعلات الرمزية بينهما أقل، وفى حين نجد أن الحاجات النفسية الأولية مثل (الجوع - الجنس - الحماية الاستقرار) قد ينشأ عنها تفاعل اجتماعى أولى بين الأفراد، إلا أن هذه التفاعلات غير كافية لكى تشكل نمو شخصية الفرد واتجاهه، وذلك لأن الكائن الإنسانى لا يتفاعل فقط مع الأفراد والآخرين فى الجماعة، بل ويتفاعل أيضاً مع المحتوى الجماعى أو التراث الاجتماعى.

كما ينظر البعض للتفاعل الاجتماعى على أنه الفعل ورد الفعل المتبادل بين الأشخاص. فخلال عملية التفاعل الاجتماعى يتبادل الأشخاص المتفاعلون عملية التأثير والتأثر.

فجميع عمليات التفاعل الاجتماعى تتضمن عملية الاتصال communication التى تتم من خلال الكلمة المنطوقة أو المكتوبة أو من خلال الحركات التعبيرية للجسم، وأن الرموز تمثل شكلاً لعملية الاتصال لأى نوع من التفاعل الاجتماعى، ويضاف إلى ذلك أنه لكى تصبح عملية بين الأفراد المتفاعلين ناجحة يجب أن يكيف كل منهما نفسه مع الآخر.

وأساس التفاعل الحركة المستمرة، إذ أن هناك التأثير، فكما أن الفرد يتأثر بغيره فهو فى الوقت نفسه يؤثر فى غيره.

ويدور هذا التفاعل بين الأفراد حول موضوعات معينة، تؤدي في النهاية إلى تكوين مجموعة من العادات، والأفكار، والاتجاهات، والميول، والعادات والأساليب التي توجه الفرد.

إن أهم أشكال السلوك الاجتماعي الضروري للتوافق الاجتماعي تظهر وتبدأ في النمو في هذه المرحلة من سن (٣ : ٦) سنوات. إلا أنها لا توجد بالدرجة التي تكفي لنجاح الطفل في حياته الاجتماعية في بداية المرحلة، فالطفل في سن الثالثة من العمر لا يدخل في تفاعلات اجتماعية مع الأطفال الآخرين إلا قليلاً جداً، ويزداد هذا التفاعل تدريجاً بعد الثالثة، حيث تعتبر الفترة الممتدة من الثالثة إلى الثالثة إلى السادسة أهم فترات التطبيع الاجتماعي للطفل، حيث تظهر صفات مثل: (السيطرة - القيادة - الاعتماد - الانسجام مع الآخرين - الطاعة - الإذعان لرغبات الآخرين)، وجميعها تعتمد على البيئة وعلاقات الطفل فيها.

إن فهم سلوك الطفل بأبعاده ومظاهره المختلفة، ومعرفة العوامل المؤثرة سلبياً وإيجابياً وتفهم أنسب أساليب التنشئة الاجتماعية والقدرة على الحكم على السلوك وتقويمه وتوجيهه ليصبح سلوكاً اجتماعياً هادفاً يعتبر مهم في سيكولوجية النمو، فإن أهم أهداف سيكولوجية النمو رعاية النمو الاجتماعي بما يحقق سعادة الفرد وسلامة المجتمع، ولقد تعرض معظم علماء النفس لدراسات النمو المختلفة بما فيها النمو الاجتماعي والتفاعلات التي تحدث بين الأفراد.

فالطفل يجب أن يتفاعل مع الآخرين من حوله، وإذا لم تتح له هذه الفرصة، فلن تكون لديه القدرة على تغيير العقلية التي تكونت عنده نتيجة الحالة الفردية التي نشأ عليها، فالتفاعل الاجتماعي يؤدي إلى تضارب أو تعارض أو خلاف ومناقشة حقائق مشتركة. مما يجعل الطفل يحلّو تعديل بنيته العملية ليتكيف ويتوافق مع الآخرين.

مفهوم التفاعل الاجتماعي : Sociale Interaction

يعرفه أحمد زكي بدوي بأنه السلوك الإرتباطي الذي يقوم بين فرد وآخر، أو مجموعة من الأفراد في مواقف اجتماعية مختلفة، أي أن التفاعل الاجتماعي في أوسع معانيه هو تأثير الشخص بأعمال وأفعال وآراء غيره وتأثيره فيهم، بمعنى أن هناك تأثيراً أو تأثراً وفعلاً في أي موقف إنساني.

ويعرف مختار حمزة "التفاعل الاجتماعي بأنه العملية التي يرتبط بها أعضاء الجماعة بعضهم مع بعض عقلياً ودفاعياً، وفي الحاجات وفي الرغبات والوسائل والغايات والمعارف، وما شابه ذلك.

ويعرف التفاعل الاجتماعي بأنه العملية التي يرتبط بها أعضاء الجماعة بعضهم ببعض عقلياً ودفاعياً، وفي الحاجات والرغبات والوسائل والغايات والمعارف وما شابه ذلك، ويمكن تعريف التفاعل الاجتماعي إجرائياً بأنه ما يحدث عندما يتصل فردان أو أكثر (ليس بالضرورة اتصالاً مادياً)، ويحدث نتيجة لذلك تعديل السلوك.

ومن أهم مظاهر التفاعل الاجتماعي تقويم الذات والآخرين، وإعادة التقويم المستمر، ويلاحظ أن التأثير في التفاعل الاجتماعي يتوقف على شخصية الفرد ومكانته الاجتماعية، كما يلاحظ أن الشبكة الاجتماعية للفرد تتكون من الأشخاص الذين له معهم اتصال ورابطة اجتماعية، وبينه وبينهم تفاعل اجتماعي.

وتشير نظريات التفاعل الاجتماعي إلى أهمية الحب والمودة والتعاطف والوفاق في عملية التفاعل الاجتماعي، ويعنى هذا ضرورة المشاركة في القيم والميول والاهتمامات والاتجاهات، وتدل البحوث في هذا الموضوع على أن الفرد يميل إلى الانجذاب إلى أولئك الذين لديهم اتجاهات تماثل اتجاهاته.

ويشير التفاعل الاجتماعي إلى تلك العمليات المتبادلة بين الطرفين اجتماعيين (فردين أو جماعتين صغيرتين أو فرد وجماعة صغيرة أو كبيرة) في موقف أو وسط اجتماعي معين، بحيث يكون سلوك أى منهما منبهاً أو مثيراً لسلوك الطرف الآخر. ويجرى هذا التفاعل عادة عبر وسيط معين (لغة - أعمال - أشياء)، ويتم خلال ذلك تبادل رسائل معينة Messages ترتبط بغاية أو هدف محدد، وتتخذ عمليات التفاعل أشكالاً ومظاهر مختلفة تؤدي إلى علاقات اجتماعية معينة.

ويرى "مصرى حنوره" أن التفاعل عبارة عن التبادل بين الأشخاص حيث يصور كل شخص السلوك في حضور الآخر، مع توفير إمكانية أن يؤثر سلوك كل شخص في الشخص الآخر على الأقل.

وتعرف "منيرة أحمد حلمي" التفاعل الاجتماعي بأنه التقاء سلوك شخص مع سلوك آخر أو مجموعة أشخاص في عملية توافق متبادل تجعل سلوك كل منهما معتمداً على سلوك الآخر ومنبهاً لهذا السلوك في الوقت نفسه. كما يجب أن تستمر هذه العملية التبادلية، حتى يصبح الموقف سلسلة من السلوك يبدو للرأي كمتابعة سلوكية موصولة الحلقات.

كما تعرفه "تهاني عثمان" بأنه وحدة التحليل الأساسية للسلوك الإنساني، حيث يعتبر التفاعل نظاماً اجتماعياً يشكل باستمرار التفاعلات بين مجموعة من الأفراد خلال فترة زمنية، ويعتمد فيه نشاط أفراد على بعضهم البعض، ويتعلمون أثناء

هذه التفاعلات أساليب للتعامل من أجل الراحة المتبادلة ويتعلمون كيف يتوقع كل منهم دور الآخر وسلوكه. وكلما ازداد التفاعل بين أفراد هذا النظام نزعوا نحو تكوين موجبة من التقبل والصدقة.

ويُعرف "حامد زهران ٢٠٠٠" التفاعل الاجتماعي بصفة عامة بأنه العملية التي يرتبط بها أعضاء الجماعة بعضهم ببعض، عقلياً ودافعياً في الحاجات والرغبات والوسائل والغايات والمعارف، وما شابه ذلك.

وتعرف "أمانى عبد الفتاح ٢٠٠٤" التفاعل الاجتماعي داخل الأسرة بأنه عملية مستمرة ذات تأثير متبادل بين الطفل والديه في مواقف اتصالية معينة، بحيث يكون سلوك كلا منهما مثيراً للآخر، يتعلم من خلاله الطفل أنماط السلوك والقيم والمعايير السائدة في الأسرة والمجتمع والتي تعتبر أساس العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين كلا منهما وتتم هذه العملية في إطار من الحب والود والآفة بين الآباء والأبناء.

وفي كل الأحوال وتحت كل الظروف تظل الأسرة مسرح التفاعل، الذي يتم فيه النمو والتعلم، والعالم الصغير للطفل الذي به تتكون خبراته عن الناس والأشياء والموافق، كما يظل البيت حامي الطفل ومكانه الذي يلجأ إليه بلهفة وتعلق.

إلا أنه من الممكن تداخل العوامل المؤثرة على سلوك الطفل وتعددتها من اجتماعية وفسولوجية وأساليب للتنشئة وتفاعل بين أي منها.

ونستخلص من التعاريف السابقة أن: هناك اتفاق بين علماء الاجتماع وعلماء النفس الاجتماعي على أن التفاعل الاجتماعي عملية تأثير وتأثر، حيث يتضمن المثير والاستجابة المتبادلة بين فردين أو أكثر.

شروط حدوث التفاعل الاجتماعي:

- ١- الاتصال: فلكي يحدث التفاعل الاجتماعي، لابد من وجود اتصال بين الأشخاص المتضمنين عملية التفاعل، سواء كان هذا الاتصال رمزياً أي باستخدام اللغة أو مادياً باستخدام التعبيرات الجسمية.
- ٢- التكيف: إذ لابد أن يتكيف الأفراد المتضمنون عملية التفاعل مع بعضهم البعض، لكي يستمر وينجح التفاعل بينهم.
- ٣- الاستمرارية: ذلك أن حدوث التفاعل لفترة زمنية محددة يعني استمرار عملية التأثير بين الأفراد المتفاعلين لفترة ما.

٤- **المواجهة:** ويقصد أن تكون العلاقة مباشرة بين الشخصين المتفاعلين أو بين مجموعة الأشخاص المتفاعلين، وأن يتم التبادل وجهاً لوجه، وقد اختلف علماء النفس حول شرط المواجهة لحدوث عملية التفاعل، حيث يرى بعضهم أن التفاعل الاجتماعي قد يحدث في وجود المثيرات والاستجابات غير المباشرة، أي لا يشترط أن يتم التفاعل وجهاً لوجه، بل من الممكن أن يتم التفاعل عبر الوسائل الإعلامية، وكذلك من خلال الكمبيوتر عن طريق الإنترنت.

أهمية التفاعل اللفظي:

يعد التفاعل اللفظي ذو أهمية في زيادة تحقيق النتائج التعليمية، خاصة أن التفاعل اللفظي يعد أحد الوسائل الرئيسة للتعلم في كل المراحل التعليمية من دخول المدرسة حتى التخرج من الجامعة. ويمكن تحديد أهمية التفاعل اللفظي كالآتي:

- يزيد قدرة المعلم على الإبداع واختيار المستحدثات التربوية.
- يربط بين النظرية والتطبيق في مجالات الدراسات والبحث في مجال التعلم الصفي في غرفة الصف.
- يزيد من وعي المعلم لأهمية هذا النوع من العلاقة وأهميتها في زيادة نتائج التعلم لدى المتعلم.
- يساعد المعلم على تصنيف ممارساته بطريقة موضوعية ومساعدة نفسه بنفسه من أجل تحسين الممارسات التدريسية الصفية.
- يزيد الحيوية لدى المتعلم، إذ أنه بهذا الأسلوب يتحول من إنسان سلبي إلى إنسان نشط وفعال.
- يساعد على تقليل فرص الصدمة والعشوائية.
- يساعد على رصد التدريس بطريقة موضوعية لم تكن متوافرة في السابق.
- تشجيع الطلبة ليكونوا أكثر استقلالاً واعتماداً على أنفسهم في طرح الأفكار وابتكارها.
- مساعدة الطلبة على الاستماع، وكذلك المعلم.
- تدريب الطلبة على احترام رأي زميلهم وتعقيبهم على آرائه.
- أنسنة الممارسات التعليمية والتقليل من فرص الآلية في التعلم.

وسائط التفاعل الاجتماعي :

إن عملية التفاعل الاجتماعي تتم عبر وسائط Media مختلفة متنوعة يمكن تصنيفها في خطين رئيسيين من الوسائط هما:

١- الوسائط اللفظية Verbal Media:

وتضم الكلام المحكي في نطاق اللغة المستخدمة، بأشكاله وأنماطه المختلفة (إعطاء تعليمات، طرح أسئلة، إلقاء معلومات أو أفكار، مدح وثناء، نقد وهجاء، شرح وإلقاء أوامر وتعليمات ... الخ). ويتأثر هذا الوسيط بالصوت والنبهة والسرعة والوقت والصمت والإصغاء والألفاظ والمعاني والأفكار والمناخ المادي والنفسي السائدين وفرص التبادل والتفاعل.

ب- الوسائط غير اللفظية Non-Verbal Media:

وتضم كل ما هو غير لفظي، ويشكل مثيراً أو منبهاً لاستجابات سلوكية مختلفة تسهم في إحداث عملية التفاعل الاجتماعي وتنشطها، ومن أمثلة ذلك حركات الجسم والأطراف والإيماءات بالجسم والرأس واليدين، وتعبير الوجه، والملابس والألوان، والأصوات غير الكلامية، والاقتراب والابتعاد والملامسة الجسدية (كالمصافحة وغيرها)، واستعمال الأدوات والأجهزة والروائح المختلفة، وأساليب الجلوس والوقوف ... الخ.

وتختلف دلالات وقيمة هذه الوسائط بالنسبة لعمليات التفاعل الاجتماعي ونتائجها من ثقافة إلى أخرى، ومن جماعة إلى جماعة، وحتى من فرد إلى فرد آخر في الجماعة الواحدة.

مراحل التفاعل الاجتماعي :

المرحلة الأولى: مرحلة التعارف - التصنيف والتقدير Sampling and Estimation، وفي هذه المرحلة يتبادل الطرفان عبارات المجاملة والآراء العفوية (غير المخططة)، ويقوم كل طرف بمحاولة نحو الطرف الآخر واكتشافه وتحديد قيمه وفائدته بالنسبة له ولأهدافه، مستنداً إلى مبدأ (الكلفة والعائد Cost and Reward وإلى مدى التشابه والتوافق بينهما).

المرحلة الثانية: مرحلة التفاوض والمساومة Bargaining، وفي أثناء هذه المرحلة يسعى كل طرف من خلال وسائط التفاعل المفضلة لديه، إلى تحديد نوع العلاقة التي يفكر في التوصل إليها وإقامتها مع الطرف الآخر، باحثاً عن

أفضل النتائج والمكاسب لهذه العلاقة لكي تشكل هذه النتائج الحافز والمُشجع على تقويمها واستمرارها.

وهنا يحاول كل طرف تقديم مزاياه للطرف الآخر مبرزاً مقدار التشابه والتوافق في المزايا والاتجاهات والطرائق والأهداف.

المرحلة الثالثة: مرحلة التوافق والاتفاق والالتزام Commitment، وهنا يقتنع كل طرف بالطرف الآخر، من حيث المزايا والقيمة، ويتوقف عن البحث عن بدائل أخرى مكثفياً بما توصل إليه من علاقة مع الطرف الآخر.

المرحلة الرابعة: مرحلة الإعلان عن العلاقة وتعزيزها ونشيتها Institutionalization حيث تعلن القرارات التي تعبر عن القناعات والالتزام الذي توصل إليه الأطراف في الخطوة السابقة، كتأكيد نمط العلاقة التي تم التوصل إليها وتحقيقها عن طريق التفاعل.

كما قسم "بيلز" مراحل التفاعل الاجتماعي التي تتوالى في الترتيب كما يلي:

- أ - التعرف: أي الوصول إلى تعريف مشترك للموقف، ويشمل ذلك:
 - طلب المعلومات والتعليمات والتكرار والإيضاح والتأكيد ...
 - ما المشكلة؟ لماذا يجتمعون؟ ما الأشياء المتوقعة منهم؟
 - إعطاء التعليمات والمعلومات، والإعادة والتوضيح، والتأكد.

(تحديد المشكلة)
- ب - التقييم: أي تحديد نظام مشترك نقيم في ضوءه الحلول المختلفة، ويشمل ذلك:
 - طلب الرأي والتقييم والتحليل والتعبير عن المشاعر والرغبات.
 - (ما شعورهم نحو المشكلة؟ هل المشكلة مهمة؟ هل يمكن عمل شيء تجاهها؟ هل عمل هذا أو ذلك؟ ... الخ.
 - إبداء الرأي والتقييم والتحليل والتعبير عن المشاعر والرغبات.
- ج - الضبط: أي محاولات الأفراد لتأكيد بعضهم في البعض الآخر، ويشمل ذلك:
 - طلب الاقتراحات والتوجيه والطرق الممكنة للعمل والحل.
 - (ماذا يعملون بالضبط؟)
 - تقديم الاقتراحات والتوجيهات التي تساعد على الوصول إلى الحل.
 - (ما يعتقد أنه لازم؟ ما يجب عمله؟ ... الخ)
- د - اتخاذ القرارات: أي الوصول إلى قرار نهائي، ويشمل ذلك:
 - عدم الموافقة والرفض والتمسك بالشكليات، وعدم المساعدة.

- الموافقة وإظهار القبول والفهم والطاعة.
- هـ- ضبط التوتر: أى علاج التوترات التى تنشأ فى الجماعة، ويشمل ذلك:
 - إظهار التوتر، الانسحاب من ميدان المنافسة.
 - تخفيف التوتر وإدخال السرور والمرح.
- و- التكامل: أى صياغة تكامل الجماعة، ويشمل ذلك:
 - إظهار التفكك والعدوان والانتقاص من قدر الآخرين، وتأكيد الذات، أو الدفاع عنها.
 - إظهار التماسك ورفع مكانة الآخرين، وتقديم العون والمساعدة والمكافأة.

المشاركة والتفاعل :

يركز التفاعل على تحليل سلوك الفرد الذي يصدر فى موقف اجتماعي معين على أنه استجابة لمثير صدر من شخص آخر، ويتحول هذا المثير إلى استجابة، والاستجابة إلى مثير، وتتبادل ردود الأفعال بطريقة متلاحقة، تؤدي إلى حدوث التفاعل بين كلا الطرفين، وتدل الاستجابة على حدوث المشاركة والتفاعل الاجتماعي مع الآخرين.

ومن أهم نظريات التفاعل نظرية "بيلز Bales" (١٩٥٠) ولقد حاول "بيلز" دراسة مراحل وأنماط التفاعل، وحدد مراحل وأنماط عامة فى مواقف اجتماعية تجريبية، وحدد "بيلز" فى كتابه تحليل عملية التفاعل والمشاركة هذه المرحلة وتلك الأنماط، وتحدث عن عملية التفاعل الاجتماعي على أساس من نتائج دراساته وملاحظاته، وبدور التفاعل الاجتماعي الذي درسه "بيلز" حول موضوع أو مشكلة يريد أعضاء الجماعة الوصول إلى حلها، والمشكلة عدة حلول، وهناك عدة خطوات يمكن اتباعها فى سبيل الوصول إلى الحل، وهناك مرونة فى فهم المشكلة واقتراحات عديدة خاصة بحلها، يمكن وزن كل منها وتقييمه وأخذ رأى ... الخ.

أنماط التفاعل الاجتماعي :

قسم "بيلز" أنماط التفاعل الاجتماعي كما يلى:

التفاعل الاجتماعي المحايد: (الأسئلة):

ويضم المراحل من (١ : ٣)، ويميزه الأسئلة الاستفهامية. وطلب المعلومات والآراء، ويضم هذا النمط حوالي (٧%) من السلوك.

التفاعل الاجتماعي للمحايد: (الإجابات):

ويضم المراحل من (٤ : ٦)، وتميزه المحاولات المتعددة للإجابات - إجابات - إعطاء الرأي، وتقديم الإيضاحات والتفسيرات، ويضم هذا النمط حوالي (٥٦%) من السلوك.

التفاعل الاجتماعي الانفعالي: (السلبى):

ويضم المراحل من (٧ : ٩)، وتميزه الاستجابات السلبية والتعبيرات الدالة على التوتر والتفكك والانسحاب، ويضم هذا النمط حوالي (١٢%) من السلوك.

التفاعل الاجتماعي الانفعالي: (الإيجابى):

ويضم المرحلة من (١٠ : ١٢)، فبعض الأفراد يدخل سلوكهم ضمن هذا النمط الذي تميزه الاستجابات الإيجابية، تقديم المساعدة، وتشجيع الأفراد الآخرين، وإدخال روح المرح ليقتضى على التوتر، وهؤلاء يميلون إلى الموافقة مع الأفراد الآخرين، وإبداء وتوطيد التماسك، ويدخل فى هذا النمط حوالي (٢٥%) من السلوك.

وفيما يلى بعض الأسئلة التى يمكن فى ضوئها تقييم اشتراك الفرد فى التفاعل الاجتماعى:

- هل لديه اتجاهات تعاونيه؟
 - هل ينظر إلى المشكلة بطريقة موضوعية؟
 - هل يتعامل كجزء من الجماعة؟
 - هل يناقش بحماس؟
- هل يشترك ويسهم إسهاماً بناءً فى المناقشة؟
 - هل لديه معلومات كافية؟
 - هل هو متيقظ طول الوقت؟
 - هل يجيب أكثر مما يسأل؟
 - هل يعطى معلومات عندما يطلب منه ذلك؟
 - هل يفكر تفكيراً منطقياً؟
 - هل يبني تفكيره ويرتبه على ما انتهى تفكير الآخرين؟
 - هل هو واثق فى مناقشاته؟
- هل لغته فى المناقشة واضحة؟
 - هل كلامه واضح ودقيق؟
 - هل كلامه منصب فى الموضوع؟

- هل كلامه منصب للآخرين؟
- هل يساعد قائد الجماعة؟
- هل يعمل من أجل تماسك الجماعة؟
- هل يعمل على جمع شمل الجماعة والوصول إلى الهدف؟
- هل يمتنع عن التدخل في اختصاصات القائد؟

التفاعل الصفّي Classroom Interaction :

أصبح من الواضح أن عملية التعليم تمثل عملية تواصل وتفاعل دائم ومتبادل بين المعلم والطلبة وبين الطلبة أنفسهم. ونظراً لأهمية التفاعل الصفّي في عملية التعليم فقد ركزت الأبحاث التربوية على مكانته في العملية التعليمية. وأكدت نتائج الدراسات على ضرورة إتقان المعلم مهارات التواصل والتفاعل الصفّي والذي سبق بيانها فيما تقدم من هذا البحث.

إن التعلم الفعال هو التعلم القائم على التفاعل بين أطراف عملية التعليم. المعلم، والمتعلم، والمنهاج، وبالرغم أن كلاً من المنهج والمعلم له تأثير على أداء المتعلم. إلا أن أداء المعلم داخل الصف، أو ما يسمى بسلوك التدريس يعد من أهم العوامل التي تؤثر على أداء المتعلم وبالتالي فإن الارتقاء بهذا الأداء وتطويره يعد أحد الأهداف التربوية التي يمكن تحقيقها إذا زادت فاعلية التدريس الأمر الذي يستلزم قياس هذا السلوك بموضوعية داخل الصف، أثناء، التفاعل الحادث بين المعلم والمتعلم.

والذي يمكن عن طريقه إجراء عملية تقويم لهذا السلوك الذي يمكن تدعيمه أو حذفه إن كان أداء خاطئاً، للوصول بسلوك التدريس إلى أكبر فعالية ممكنة (M. Gown, et al., 1996).

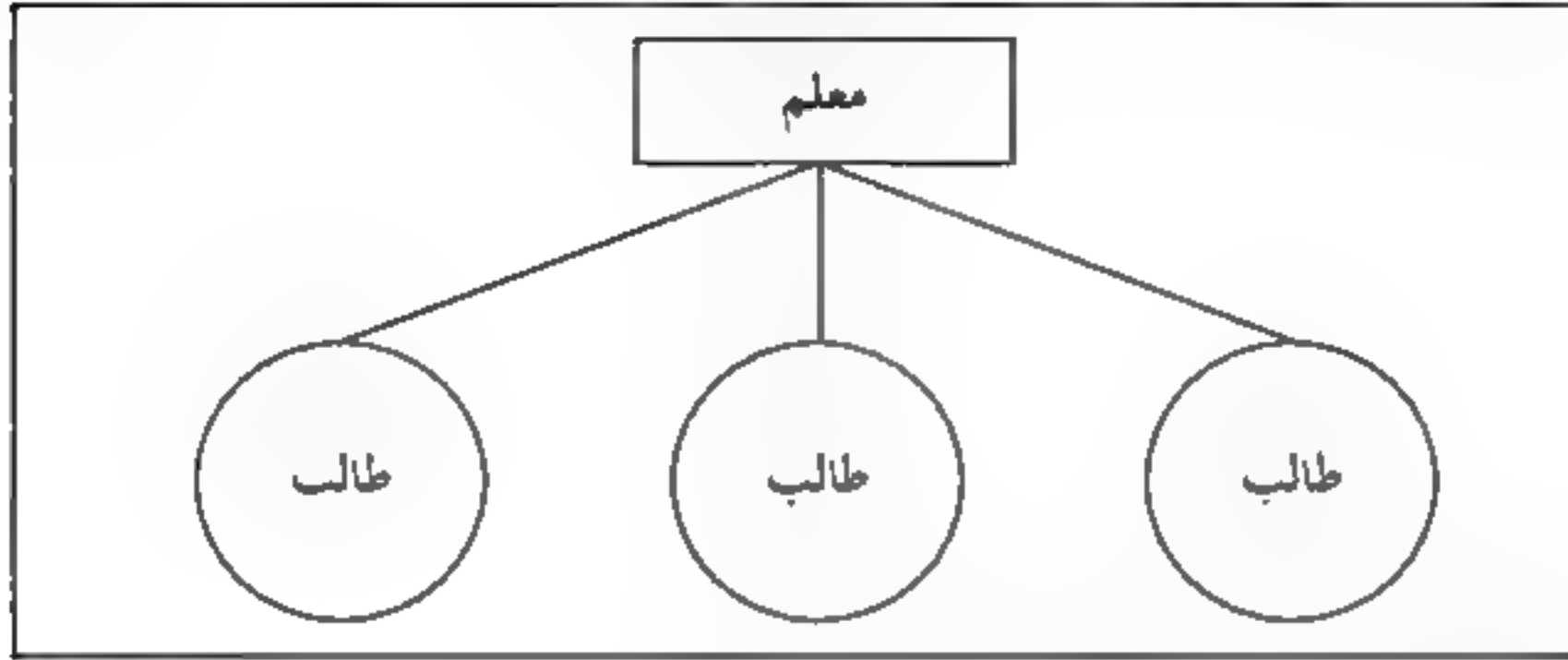
أنماط التفاعل الصفّي :

تقوم العملية التربوية على ما يجري من اتصال المعلم والطلبة في المواقف التعليمية، ويعد الحديث أو الكلام وسيلة هذا الاتصال اللفظي الذي يسود غالباً جو الصف، والأنماط الأساسية للتفاعل الصفّي هي:

أولاً: نمط الاتصال وحيد الاتجاه:

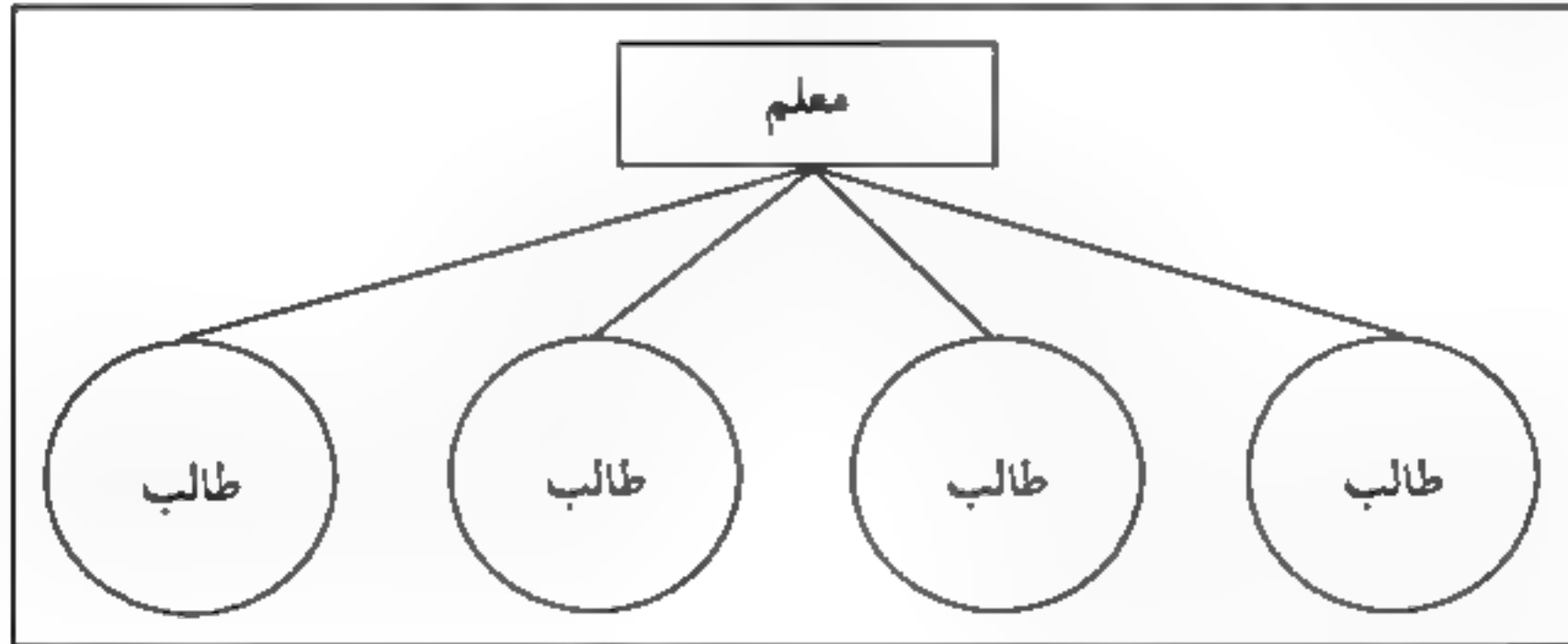
في هذا النمط يرسل المعلم ما يريد نقله للطلبة ولا يستقبل منهم، ويعد هذا النمط من الاتصال الأقل فعالية بين أنماط الاتصال حيث يتخذ المتعلمون فيه موقفاً سلبياً بينما المعلم يتخذ موقفاً إيجابياً.

ويشير هذا النمط إلى الأسلوب التقليدي في عملية التدريس حيث يجعل المعلم من نفسه مصدراً وحيداً للمعرفة، دون أن يكون للمتعلم أي دور سوى الاستقبال والتلقي، كما يشير إلى أن حصيلة التعليم التي يتم فيها هي مجرد حقائق ومعارف يتلقاها الطلبة، ويمكن تمثيل هذا النمط بالشكل التالي:



ثانياً: نمط الاتصال ثنائي الاتجاه:

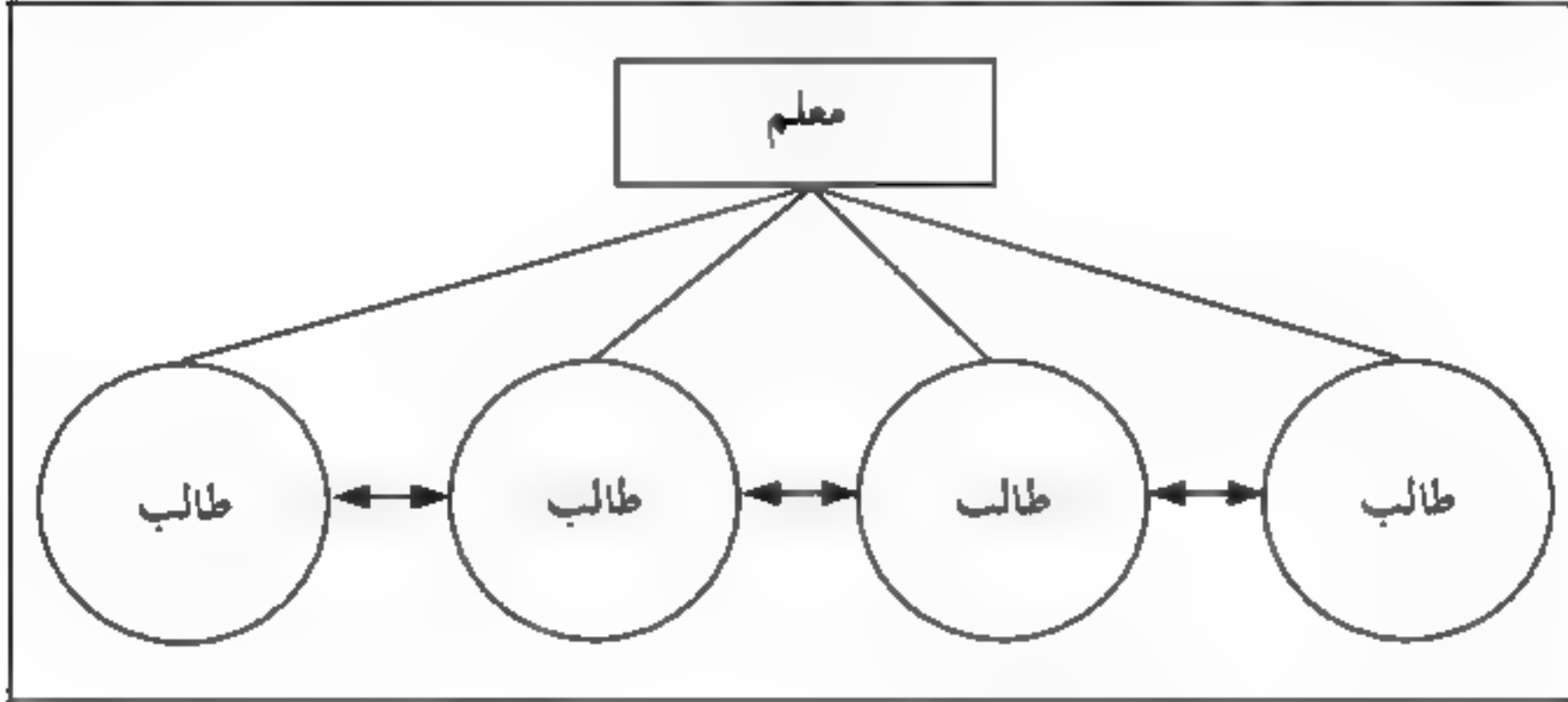
هذا النمط أكثر فعالية من النمط الأول ففيه يسمح المعلم أن يرد إليه استجابات من الطلبة ويسعى لمعرفة ردود أفعال المتعلمين من خلال سؤالهم أسئلة تكشف عن مدى الفائدة التي حققوها. ولكن يؤخذ على هذا النمط أنه لا يسمح بالاتصال بين طالب وطالب آخر. حيث يكون المعلم فيه محور الاتصال واستجابات الطلبة هي وسائل لتدعيم سلوك المعلم في الأداء التدريسي التقليدي ومعالم هذا النمط يوضحها الشكل التالي:



ثالثاً: نمط الاتصال ثلاثي الاتجاه:

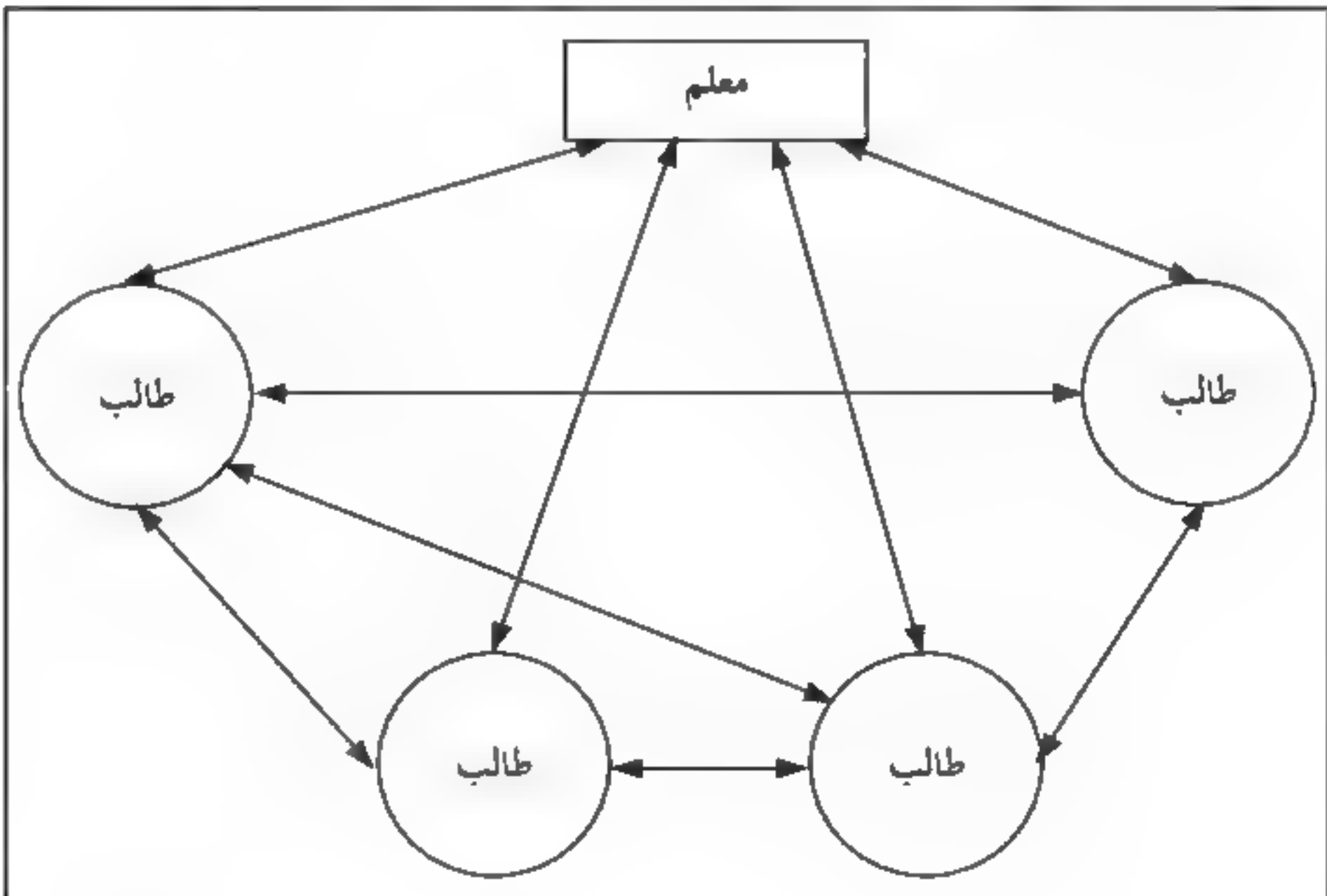
يعد هذا النمط من الاتصال الأكثر تطوراً من السابق، حيث يسمح المعلم فيه بأن يجري اتصال بين طلبة الصف وأن يتم تبادل الخبرات والآراء ووجهات النظر

بين الطلبة، وبالتالي فإن المعلم في هذا النمط من الاتصال لا يكون المصدر الوحيد للتعلم. وتظهر معالم هذا النمط من خلال الشكل التالي:



رابعاً: نمط الاتصال متعدد الاتجاه:

يمتاز هذا النمط عن غيره من الأنماط السابقة بتعدد فرص الاتصال بين المعلم وبين الطلبة وبين الطلبة بعضهم بعضاً، كما تتوافر فيه أفضل الفرص للتفاعل وتبادل الخبرات، مما يساعد كل طالب على نقل أفكاره وخبراته إلى الآخرين، والشكل التالي يوضح ذلك.



أما الإذاعة والتلفزيون فإنها معتمدة على توصيل التعليم إلى أعداد كبيرة من المستمعين والمُشاهدين، حيث يصعب إنشاء المدارس أحياناً وتوفير المدرسين، والتلفزيون كذلك يقدم أساليب جديدة لحل مشكلات من محو الأمية وتدريب المدرسين والتلفزيون التربوي وغيره.

ويمكن اليوم ربط معاهد ببعضها في أنحاء العالم عن طريق الأفكار للإفادة من الطاقات التربوية النادرة وكذلك للحصول على البيانات الإحصائية ونتائج الدراسات العليا في بنوك المعلومات في الحواسيب لتدعيم البحث وتبادل المعرفة.

استراتيجية التفاعل الصفي :

تظهر أهمية التفاعل الصفي بمدى إسهامه في تحسين التعلم الصفي. ويمكن التعرض لاستراتيجيات التفاعل الصفي من خلال معالجة الافتراضات التي يمكن تبنيها لتحسين التعلم اعتماداً على اتجاهات التفاعل الصفي وهي كالتالي:

- إن التعلم عملية منظمة متسلسلة ونظامية. فالتعليم الصفي يتضمن عدداً من الطلبة في أوضاع مختلفة وعندما يتوصل هؤلاء الطلبة في نقاش حول موضوع إلى رأى ما فإن هذا السلوك يخضع للملاحظة، وبذلك يمكن دراسته وتحليله والتنبؤ بنتائجه.
- التعليم عن طريق التفاعل اللفظي يشمل السلوك الذي يمكن تحديده كي يستطيع المعلم تجربته والتحكم به.
- يرغب المعلمون في تحسين تعليمهم عندما يكون بإمكانهم لمس نتائج ذلك بطريقة سهلة.

ويمكن أن يحدث تحسين في استراتيجيات تعلم التفاعل اللفظي إذا توافرت الشروط التالية:

- رغبة المعلم في التغيير نحو الأفضل.
- توافر الدعم للمعلم.
- النظام الذي يمكن أن يسجل بموضوعية ما الذي يحدث في غرفة الصف، ويمكن تمثيله برسم بياني حيث يقدم أدلة حسية لنتائج السلوك التدريسي.
- إمكانيات التجريب أعطت فرصاً لاختيار افتراضات كان يصعب تجربتها وبذلك نقلت من فن إلى علم يمكن أن يخضع للتجريب والتحكم يساعد على تفسير الظاهرة التعليمية والتنبؤ بها. وذلك يحسن التدريس.

نظم التفاعل الصفّي Classroom Interaction Systems :

يعد تفاعل المعلم مع طلبته ذو أهمية في العملية التعليمية، لذلك فإن نمط التفاعل ونوعيته تتحدد بفعالية الموقف التعليمي والاتجاهات والاهتمامات بتنظيم التعليم الصفّي لا يتضمن القواعد والأنظمة وتركيب البيئة التعليمية الصفّية وأهم ما يتضمنه هو التفاعلات الفعّالة بين المعلم والطالب التي تعتمد على نقل أفكار واستقبال تعليمات ودروس وخبرات.

لذلك فإن النتائج التعليمي ونوعيته مرهون بما يسود من علاقة بين المعلم والمتعلم، وما يسود الجو الصفّي من تساهل مقنن لإنجاح التفاعلات المخططة.

ويلاحظ أن الصفوف التي يسودها تفاعل تعتمد على التخطيط التعاوني المشترك في اختيار النشاط وفيها تغير دور المعلم إلى دور منظم يساعد تلاميذه في اتخاذ قرارات بشأن ما يدور في الصف.

بدأت المحاولات الأولى لقياس طرق التفاعل الصفّي سنة (١٩٣٩) على يد اندرسون حيث قسم سلوك المعلم اللفظي في غرفة الصف إلى سلوك متسلط وغير متسلط، فإذا كان سلوك المعلم غير متسلط اتصف سلوك الطلاب بالمبادرة والتلقائية وإذا كان سلوكه متسلطاً اتصف سلوك الطلبة بالسلبية والإحجام.

وبعد أربع سنوات أجري وايت ولييت دراسة ركزت على سلوك القائد (المدرس) عند تفاعله مع الصغار، حيث قسم سلوك المدرسين إلى ديمقراطي وآخر تسلطي فأيدت النتائج الدراسة ما توصل إليه اندرسون من قبل.

وقد شكلت هاتان الدراستان نقطة تحول في التفاعل وكانتا بداية تحدى حقيقي وأفضت إلى جملة من البحوث والدراسات التي أفرزت أنظمة لملاحظة التفاعل الصفّي.

ومن الجوانب التي يمكن للمشرف التربوي تناولها بالقياس والتحليل، السلوك الصفّي، ويقصد بالسلوك الصفّي كل من سلوك المعلم، وسلوك التلاميذ، وتقسيم السلوك الصفّي إلى السلوك اللفظي والسلوك غير اللفظي، ومن وجهة نظر اجتماعية ونفسية يعتبر السلوك اللفظي عينة ممثلة للسلوك بوجه عام وحيث إن دراسة السلوك الصفّي وتحليله عمليتان صعبتا التحقيق لشدة تعقده، فإنه يمكن اعتبار دراسة السلوك اللفظي دراسة للسلوك بوجه عام.

وتجى أهمية دراسة السلوك اللفظي داخل غرفة الصف من ضرورة التعرف على الجو التفاعلي من وجهة نظر اجتماعية لتحديد نوع التواصل بين المعلم

والتلاميذ. فإذا كان هذا التواصل إيجابياً، كان الجو الاجتماعي الذي يسود عمليتي التعليم والتعلم يسير على نحو جيد. ولرصد التفاعل اللفظي داخل غرفة الصف استخدمت أنظمة متعددة كان أهمها نظام فلاندرز العشري:

قوة التفاعل داخل الفصل الدراسي :

عندما نتحدث عن قوة التفاعل داخل الفصل الدراسي، يجدر بنا الحديث عن طبيعة عملية التعليم وخصائص البرامج التعليمية، ودور كل من المعلم والمتعلم ومدير المدرسة، وذلك ما نحاول تحقيقه في الحديث التالي:

لا تهدف عملية التعليم فقط توصيل المعرفة، أو إكساب المهارات، أو تنمية القدرات، أو تفجير الطاقات الكامنة، ولكنها بجانب ذلك تهدف إلى تحقيق النماء السوي للمتعلمين في شتى الجوانب الروحية والخلقية والفكرية والنفسية والجسمية. كذا، تهدف إعدادهم بالطرق الصحيحة؛ ليكون كل واحد منهم عضواً نافعاً وصالحاً في المجتمع الذي يعيش فيه.

ولا يقتصر الأمر على أن عملية التعليم توجه كل اهتمامها نحو المتعلمين فقط، ولكنها تسعى - عن طريق وسائلها الخاصة بها - إلى تنمية المجتمع وتطويره وتحسينه نحو الأفضل؛ بقصد تحقيق الأهداف النبيلة والقيم الإنسانية العليا.

إذاً، في نطاق التعليم المنوط بها، والمهام التي تقع على كاهل المعلمين، ينبغي أن يتسم البرنامج التعليمي الجيد بالخصائص التالية:

- ١- مراعاة ميول المتعلمين واهتمامهم.
- ٢- الشمول على موضوعات متنوعة (ثقافية وعلمية وتربوية واجتماعية ... الخ.
- ٣- استخدام طرق حديثة في تعليم موضوعات البرامج التعليمية.
- ٤- يبدأ البرنامج وينتهي في الوقت المحدد.
- ٥- يتوافر في البرنامج ما يحتاج إليه من المصادر، مثل المعلم الكفء، أدوات التعليم الجيدة، أساليب التقويم المناسبة، القرارات الفعالة.
- ٦- يتيح البرنامج الفرص المتعددة لتكوين صداقات بين أطراف عملية التعليم والتعلم.
- ٧- يشجع البرنامج المتعلمين على العمل الدؤوب، والذي يتسم بالإبداع والابتكار.
- ٨- يوفر البرنامج وسائل الراحة المادية والنفسية للمتعلمين.

- ٩- يضيف البرنامج شيئاً جديداً ومثمراً إلى حياة كل متعلم.
- ١٠- يتيح البرنامج للمتعلمين الفرص المناسبة لتحقيق أهدافه.

وفي إعداد البرنامج التعليمي، ينبغي على المعلم العناية والتركيز على النواحي التالية:

- ١- تهيئة المتعلمين النفسية والذهنية للمتعلم.
- ٢- إثارة اهتمام المتعلمين بالموضوعات التي يتضمنها البرنامج.
- ٣- اندماج المتعلمين لتحقيق أهداف البرنامج.
- ٤- تجميع خبرات وآراء ومقترحات المتعلمين.

ومما لا شك فيه أن الجو الاجتماعي النفسي الذي يجب أن يسود غرفة الصف، لكي تسير عمليتا التعلم والتعليم على نحو جيد، وإيجابي. يتمثل في إيجابية الجو الاجتماعي النفسي في سلوك المعلم غير المباشرة على سلوكه المباشر، أي أن تصبح نسبة سلوك المعلم اللفظي غير المباشر أكبر من ٥٠% الأمر الذي يجعل التواصل مفتوحاً من جهة، ومن جهة أخرى يوفر جواً ليمارس فيه التلاميذ دورهم في عملية التعلم. ويميل التربويون إلى وصف الأسلوب غير المباشر بالديمقراطية والأسلوب المباشر بالتسلط. وعليه، فإن رصد السلوك اللفظي الحادث في غرفة الصف يزود المشرف التربوي بمعلومات قيمة تساعد في التعرف على طبيعة عملية التعليم الصفّي. فبالإضافة إلى التعرف على نمط سلوك المعلم الصفّي من حيث المباشرة وعدمها، أو الديمقراطية والتسلط يمكن بنظرة فاحصة استخلاص مجموعة من الحقائق نجلها فيما يلي:

١- إن ارتفاع نسبة سلوك المعلم اللفظي المتعلق بالانتقادات وتبرير السلطة أو الأوامر والتوجيهات يدل على أن التواصل بين المعلم والتلاميذ منقطع إن لم يكن معدوماً، ويفهم من ذلك أيضاً أن المعلم لا يوفر لتلاميذه الفرص المناسبة ليعبروا عن أنفسهم، كما أن التلاميذ يكونون، في هذه الحالة، غير قادرين على ممارسة حقهم الطبيعي في التعليم ومن المحتمل أن تكون اتجاهاتهم نحو معلمهم سلبية.

٢- يجب أن يتناسب سلوك المعلم اللفظي الخاص بطرح الأسئلة مع سلوك التلميذ اللفظي المتعلق باستجابته لسؤال من المعلم أو لطلب منه. وإذا لم يكن كذلك فإن هذا يعني:

- أ - أن الأسئلة التي كان يطرحها المعلم صعبة أو غير محددة أو غير مفهومة مما جعل التلاميذ غير قادرين على الإجابة عنها.
 - ب - أن الأسئلة التي كان يطرحها المعلم من النوع الذي يتطلب إجابة التلاميذ عنها بالنفي أو الإيجاب، أي بكلمة واحدة.
- وفى كلتا الحالتين، فإن الإكثار من هذا النوع من الأسئلة ليس في مصلحة الموقف الصفّي.
- ٣ - يعتبر سلوك المعلم اللفظي الخاص بتقبل أفكار التلاميذ مؤشراً يدل على أن المعلم ينطلق من اعتبار دوره الرئيسي يتركز في تنظيم التلاميذ، وأنه غير حريص على استقبال إجابات أو أفكار من التلاميذ تطابق تماماً ما يتوقعه منهم. وعليه فإن هذا السلوك يجب أن يتناسب مع سلوكه اللفظي الخاص بطرح الأسئلة من جهة، ومع كلام التلميذ كمبادرة منه من جهة أخرى.
 - ٤ - إن السلوك اللفظي الخاص بالمديح والتشجيع يظهر مدى احترام المعلم للتعزيز المعنوي. فعندما يجيب التلميذ إجابة صحيحة، أو يطرح أفكاراً جيدة يقابل بالمديح والتشجيع على الاستمرار. إلا أن هذا السلوك إذا زاد عن حده يفقد مع مرور الزمن قيمته ويصبح قليل الفائدة في دفع التلاميذ نحو مزيد من المشاركة والتفاعل.
 - ٥ - كلما زادت نسبة السكوت أو التثويش في الموقف الصفّي، كلما كان هذا مجانباً لمصلحة الموقف الصفّي. والسكوت أو التثويش إشارة إلى عدم وجود تواصل بين المعلم والتلاميذ، أو أن التواصل منقطع.
 - ٦ - لا يعمل هذا النظام إلا في وجود تفاعل لفظي في غرفة الصف، بمعنى أنه لا يخدم المواقف التعليمية في بعض الدروس التي يقوم فيها التلاميذ بحل تمارين حسابية، أو إجراء تجارب مخبرية أو أي نشاط لا يحتاج إلى السلوك اللفظي.

التفاعل اللفظي في غرفة الدراسة "نظام فلاندرز" :

يقوم نظام "فلاندرز Flanders" على تحليل التفاعل اللفظي بين المعلم والتلاميذ داخل غرفة الصف، بهدف التعرف على مستوي التفاعل بينهم، مما يوضح مستوي العلاقة بين المعلم والتلاميذ أثناء العملية التعليمية، خلال فترة زمنية محددة يتم خلالها رصد السلوك الحادث في غرفة الصف كل ثلاث ثوان، في موقف تعليمي معين، ويقوم هذا النظام بتصنيف جميع الجمل التي تدور بين المعلم

والتلاميذ، سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة، مع تركيز النظام على كمية الحرية التي يسمح بها المعلم للتلاميذ، أثناء هذا الموقف التعليمي.

ويتضمن نظام "فلاندرز" لتحليل التفاعل اللفظي داخل غرفة الصف ثلاثة أقسام، هي:

- ١- كلام المعلم: كلام مباشر، كلام غير مباشر.
- ٢- كلام التلميذ: استجابة للمعلم، مبادرة منه.
- ٣- سلوك مشترك: كلام إدارة، صمت، تشويش.

ولكى يتم استخدام نظام "فلاندرز" لتحليل التفاعل اللفظي داخل غرفة الصف فلا بد من تسجيل تسلسل الأحداث التي تدور بين المعلم والتلميذ، وذلك عن طريق وضع أرقام خاصة بالسلوك اللفظي، لأقسام التفاعل السابقة، تقاس كل ثلاث ثوان، مما يعطي مجموعة متتابعة من الأعداد تساعد على تحديد مستوى التفاعل بين المعلم والتلميذ.

وصف لأقسام نظام "فلاندرز":

كلام المعلم غير المباشر:

وهي تلك الأنماط الكلامية التي تتيح الفرصة أمام التلميذ للاستجابة، والكلام بحرية داخل غرفة الصف، وتلك الأنماط الكلامية هي:

١- تقبل مشاعر التلميذ:

وهنا يتقبل المعلم مشاعر التلميذ، ويوضح لهم دون إحراج، سواء كانت مشاعرهم إيجابية أو سلبية.

ولا يجوز للمعلم أن يسخر من مشاعر التلميذ، بل يحترمها ويقوم بتوجيهها نحو الصواب، ويتمثل هذا التقبل في استماع المعلم للأسئلة ومساعدتهم في الوصول لحلول لها، واحترام آراء الجميع، والأخذ بها إذا كانت مناسبة، أو قول المعلم العبارات التالية، أفضل الطالب الذي يعبر عن مشاعره بكل صراحة وأفضل الطالب الذي يحاورني في موضوع الدرس، أحب لغة الحوار المشترك.

٢- يمدح التلميذ أو يشجعهم:

يهتم هذا النوع بتدعيم ذات الطفل، وزيادة ثقته في نفسه، والتعبير عن مشاعره وأفكاره بكل حرية ودون خوف من عقاب المعلم، وهذا من خلال:

أ - عبارات المعلم التي تخص مدح التلميذ مثلاً: أحسنت، تمام، ممتاز، صحيح.

- ب- ذكر المعلم كلمات تدل على التشجيع مثل: استمر، أكمل، أنا معك، يعجبني طريقة إجابتك، أو يقرر المعلم كلام الطالب.
- ج- الدعابة النكات التي تساعد على إزالة التوتر والضغط النفسي داخل غرفة الصف.

٣- تقبل أفكار التلاميذ:

يتمثل ذلك في تشجيع المعلم للتلاميذ في عرض أفكارهم ومناقشتها معهم بكل حرية وصدق، مع إعطاء التلميذ الفرصة الكافية لعرض الفكرة بأسلوبه، وطريقته الخاصة، وعند الانتهاء من العرض، يقوم المعلم بشرح الفكرة وتوضيحها أو تلخيصها أو تعديل جزء منها، إذا لزم الأمر، ليسهل فهمها.

٤- توجيه الأسئلة:

يتضمن هذا النمط الأسئلة التي يطلب فيها المعلم من التلاميذ الرد عليها بإجابة معينة، فالمعلم يطرح السؤال وينتظر إجابته من التلاميذ، بغض النظر عما إذا كانت هذه الأسئلة إجابتها محدودة مثلاً: أذكر حاصل ضرب 3×4 ، أو أسئلة ضرب إجابتها مفتوحة، وللطالب الحرية في التعبير عنها كما يشاء مثلاً: أذكر أهم النقاط الرئيسية في درس اليوم، وسواء كانت الأسئلة المطروحة من المعلم محدودة الإجابة أو مفتوحة الإجابة فهي جميعاً تتطلب من الطالب الإجابة عنها بكل وضوح، وصدق.

الكلام المباشر للمعلم:

٥- المحاضرة :

تعد المحاضرة نمطاً من أنماط السلوك اللفظي المستخدم داخل غرفة الصف، وهي تستخدم لمد التلاميذ بأكثر قدر ممكن من المعلومات، والخبرات، والمهارات، والحقائق، وتعطي المعلومات في المحاضرة على عدة فترات زمنية متباعدة لحد ما، ويمكن أن تتضمن أسئلة للتلاميذ. ومناقشة حول موضوع المحاضرة، وتشجيعاً للتلاميذ على حسن الاستماع والمشاركة.

٦- التوجيه والإرشادات:

يعتمد المعلم فيه على إعطاء الأوامر للتلاميذ من أجل تنفيذ طلب معين يوجههم إليه، مثل قوله: الجميع يفتح الكتاب، أجب يا محمد عن السؤال التالي، الجميع يلتزم الصمت أثناء الشرح، ويتوقف دور المعلم هنا على توجيه الأوامر والتعليمات للتلاميذ، أما دور التلاميذ فيتمثل في تنفيذ التعليمات.

٧- النقد أو تبرير السلطة:

وهنا يقوم المعلم بنقد السلوكيات الخاطئة وغير المقبولة الصادرة من التلاميذ، فجملة النقد هنا تساعد على تعديل مثل هذا السلوك، وتلفت نظر باقي التلاميذ لعدم تكرار مثله مرة ثانية، مثل: يا محمد انتبه للشرح، أنا غير راضي عن عدم الاشتراك في المناقشة، أو أن يقوم المعلم عند عدم استمراره في الشرح بتوضيح سبب ذلك، أو قيامه بتأنيب بعض التلاميذ، ثم يفسر ما حدث فيما بعد.

٨- سلوك التلميذ: (استجابة):

يتمثل سلوك التلميذ هنا في الاستجابة لأوامر وتعليمات المعلم، والرد على الأسئلة التي يوجهها إليه في أي وقت، وتنفيذ الملاحظات التي يلفت نظره إليها أثناء المحاضرة، والاستفادة من إرشاد المعلم له في أمرها.

٩- سلوك التلميذ: (مبادرة منه):

ويكون هذا السلوك عندما يبدأ التلميذ في الحديث مع المعلم عن موضوع ما بكل حرية، فالتلميذ هنا يقوم بطرح الأسئلة على المعلم، والمعلم يقوم بمساعدته في الوصول لحلول لها، ويتمثل هذا النمط في قيام التلميذ برفع يده لتوجيه سؤال للمعلم حول موضوع الدرس، أو قول جملة، أو التعبير عن وجهة نظره في موقف معين حدث داخل غرفة الصف، أو موضوع معين يجري نقاشه.

١٠- السلوك المشترك:

يتضمن هذا النمط فترات الكلام الإداري، الصمت، التشويش، وفيه يختلط الكلام فيما بينهم جميعاً، ويكون التفاعل والاتصال بين المعلم والتلاميذ غير مستقر، ومقطع أثناء النقاشات التي تدور داخل غرفة الصف، ويتمثل هذا السلوك في الأنماط التالية:

١- الكلام الإداري: مثل، قيام المعلم أثناء المحاضرة بأخذ غياب التلاميذ، إعلان نتائجهم، قراءة تعليمات أو إعلان من قبل المدرسة.

٢- فترات الصمت: وهي فترات سكوت وهدوء تام، حيث يسود الاستقرار داخل غرفة الصف، وينقطع فيها التفاعل بين المعلم والتلاميذ.

٣- فترات التشويش: يسود فيها الفوضى، ويختلط الكلام، ويصعب فيها تحديد من هو المتحدث، وينقطع فيها التفاعل، والاتصال بين المعلم والتلاميذ.

ويعتمد السلوك المشترك على المعلم والتلاميذ، فالمعلم يلقي تعليمات أو يعلن نتيجة، والتلميذ أحياناً يستمع وأحياناً أخرى يشوش، وفي كل الحالات السلوك داخل غرفة الصف يكون مشترك بين المعلم والتلميذ.

وقد وضع "فلاندرز" ثلاث فرضيات لدراسته، الهدف منها التوصل إلى مبادئ عامة في السلوك الصفّي لتوجيه المعلم في ضبط سلوكه الخاص والتحكم به كجزء من خطته لإدارة الغرفة الصفية:

الفرضية الأولى: تأثير المعلم غير المباشر، يزيد من التعلم عندما يكون فهم وإدراك الطالب للهدف مشوشاً وغامضاً.

الفرضية الثانية: تأثير المعلم المباشر يزيد من التعلم عندما يكون فهم الطالب للهدف واضحاً ومقبولاً.

الفرضية الثالثة: تأثير المعلم المباشر يقلل من التعلم عندما يكون فهم الطالب للهدف غامضاً.

هذا وقد وضع "فلاندرز" التفسيرات التالية لفرضياته :

١- التأثير غير المباشر يزيد من التعلم عندما تكون الأهداف غامضة، وهذا يزيد من حيرة الطالب في التصرف مما يتيح له فرصة وضع الأهداف على المحك وتحديد الخطوات الموصلة للأهداف مما يجعل الطالب أكثر توجهاً نحو حل المشكلات وأكثر استقلالية ويستخدم هذا الأسلوب في المرحلة الدراسية الأولى.

٢- التأثير المباشر يزيد من التعلم عندما تكون الأهداف واضحة محددة بمعايير قبول أو رفض تأثير المعلم وكذلك السلوكيات البديلة المتنوعة يمكن أن يفهمها الطالب حيث يفترض في الطالب أن يكون موجهاً نحو حل المشكلة، وقد يكون تأثير المعلم المباشر موجهاً نحو حل المشكلة والنتيجة تكون طالب ذو كفاءة عالية باتجاه حل المشكلات.

٣- التأثير المباشر يقلل من التعلم عندما تكون الأهداف غامضة لأنها تزيد من اتكالية الطالب على المعلم فما دام الهدف غير واضح فإن استجابة الطالب ستتبع سلطة المعلم لأن الطالب لم يفهم الهدف الذي يضمنه المعلم، فلن يكون له بديل آخر وبالتالي سيكون موجهاً أكثر نحو إرضاء المعلم أكثر منه نحو مواجهة متطلبات حل المشكلات.

تحليل التفاعلات المعرفية الصفية عند "فلاندرز" :

وضع فلاندرز نظاماً للتفاعل اللفظي لقياس فاعلية التدريس والعلاقات الاجتماعية في غرفة الصف.

ويشير فلاندرز إلى أن هذا النظام قيم للمواقف التي يتناقش فيها المعلمون والطلاب بشكل فعال، وأن التحصيل الدراسي للطلاب يكون أكثر كماً وأفضل نوعاً

عندما يستخدم المعلم نماذج مرنة من نماذج تأثير المعلم أى أن يشتمل هذا النموذج المرن على سلوك تأثيري مسيطر مباشر وسلوك تأثيري غير مباشر على فقرات مختلفة خلال الحصص الدراسية.

نظام فكس للتفاعل اللفظي

<p>١- إعطاء معلومات بالشرح والمحاضرة أو الأسئلة القصيرة عن المحتوي.</p> <p>٢- إعطاء إرشادات وأوامر للقيام بعمل ما.</p> <p>٣- طرح الأسئلة المحددة والتي تجاب بنعم أو لا.</p> <p>٤- طرح تساؤلات أجوبتها احتمالات متعددة.</p>	<p>حديث المدرس مباشرة</p>
<p>٥- بالموافقة:</p> <p>٥ أ- على أفكار الطالب - تشجيع ومديح وتلخيص للأفكار.</p> <p>٥ ب- على سلوك الطالب - استجابة تشجيع الاستثمار في السلوك الحاضر.</p> <p>٥ ج- على شعور الطالب - استجابة بطريقة تقبل الشعور.</p> <p>٦- بالرفض:</p> <p>٦ أ- للأفكار - انتقاد للأفكار أو تجاهل لها.</p> <p>٦ ب- للسلوك انتقاد سلوك الطالب لإيقافه. ويمكن التعبير بشكل نكتة أو بنغمة تدل على الرفض.</p> <p>٦ ج- للشعور - تجاهل ورفض لتعبير الطالب عن شعوره.</p>	<p>حديث المدرس استجابة</p>
<p>٧ أ - استجابة للمدرس تتبع تصنيف ٣,٢ يمكن التنبؤ فيها مثل (اقرأ أنت بعده).</p> <p>استجابة بدون تكليف:</p> <p>٧ ب- استجابة دون تكليف من المدرس وتتبع تصنيف (٤) التساؤلات.</p> <p>٨ - استجابة لطالب آخر.</p>	<p>حديث الطالب استجابة</p>
<p>٩ - مبادرة للحديث مع المدرس دون الطلب إليه.</p> <p>١٠ مبادرة للحديث مع طالب آخر دون الطلب إليه.</p>	<p>حديث الطالب مبادرة</p>
<p>١١- سكوت تام عندما يتوقف التواصل.</p> <p>ز - ارتباك - ضمن تقاطع سير الدرس ويتم ذلك عادة عند التنقل بين المواقف التدريسية.</p>	<p>أخرى</p>

الفرق بين النظامين " فكس وفلاندرز العشري "

عند استعراض النظامين كما وضحهما أبو هلال في كتابه فإنه يمكن أن نلاحظ الفروق التالية:

١ - يقسم فلاندرز سلوك المدرس إلى مباشر وغير مباشر ذلكم أن أحدهما جيد والآخر ردي، وخاصة أن نتائج الدراسات تظهر تفوق السلوك غير المباشر في تحسين تعلم التلاميذ أكثر من السلوك المباشر.

ولكن الذي يحتم استخدام أي من الأسلوبين هو طبيعة المادة المقدمة موضوع التعلم حيث أن بعضها لا يمكن أن تقدم إلا بسلوك مباشر والمثل على ذلك تقديم درس جديد.

١ - أما بالنسبة لنظام فكس فلا يظهر هذا التميز على الرغم من قياسه للمدرس المباشر وتمييزه عن المدرس غير المباشر.

٢ - لم يميز النظام العشري أسئلة المدرس، أما نظام فكس فقد قسم أسئلة المدرس إلى نوعين ضيقة بحيث يجاب عليها إما بنعم أو لا، وواسعة من النوع الذي يحتاج إلى التنقيب عن الإجابة بين مجموعة من الخبرات.

٣ - إن نظام فكس يقسم حديث الطالب إلى استجابة لسؤال ضيق أو استجابة لتساؤل واسع، بينما نجد الاستجابة في نظام فلاندرز واحدة.

٤ - إن سلوك الرفض وقياسه يكون أكثر وضوحاً في نظام فكس مما هو في نظام فلاندرز، حيث أنه يتقبل شعور الطالب في ثلاث تصنيفات ويرفضه في ثلاث تالية. بينما يتضمن نظام فلاندرز ثلاث تصنيفات لتقبل شعور الطلبة (١، ٢، ٣) ولا يوجد سوى مصنف واحد وهو الرقم (٧) لرفض مبادرة التلاميذ.

٥ - يتضمن نظام فكس ١٧ تصنيفاً مما يجعله أكثر صعوبة في التطبيق بينما نظام فلاندرز (١٠) تصنيفات وذلك يجعله أكثر سهولة.

٦ - يبدو نظام فكس أكثر وضوحاً من نظام فلاندرز وذلك لوجود تفاصيل عن كل نقطة يمكن أن يصيب الباحث بها لبس أو عدم فهم.

ويستخدم فكس الأحرف لتمثيل رموز المناطق أو المصنفات وقد رمزها أبو هلال على صورة في نظام فلاندرز في مربعات أو مستطيلات مظلمة ضمن ورقة مربعات.



الفصل الثامن العلاقات الإنسانية

الفصل الثامن " العلاقات الإنسانية "

ماهية العلاقات الإنسانية :

لا يمكن للإنسان أن يعيش وحده منعزل عن باقي الأفراد، فهو مخلوق اجتماعي بالطبع لذلك فإننا نلاحظ أنه مربوط مع الغير بشبكة كبيرة من العلاقات فبينه وبين الوالدين تقوم العلاقة الوالدية.

وعن طريق هذه العلاقة ينمو ويتزعرع ويمتص كثيراً من الصفات الاجتماعية والقيم المختلفة وتنتقل إليه ثقافة الجيل، كذلك يشبع عن طريق هذه العلاقات حاجاته الكثيرة الأخرى، مثل المأكل والملبس والمأوى والأمن وهي كلها أساسية لحياته، فبينه وبين أشقائه علاقات تتيح له الفرصة لامتناس كثير من الخلق والشعور بالقوة والجاه.

ثم أن بينه وبين أصدقائه أيضاً علاقات عن طريقها يتعلم الأخذ والعطاء والتعامل الإنساني ويقضى كثيراً من أوقاته معهم في سرور واستمتاع، كما أنه قد يلجأ إلى أحدهم طلباً للعون والمساعدة.

وبينه وبين بعض التجار علاقات متنوعة عن طريقها يقضى حاجاته منهم في ظل من الثقة والأمانة، وبينه وبين زملائه في العمل علاقات عن طريقها تقوم أعماله معهم بروح من التعاون، وبينه وبين زوجته علاقات تمكنه من أن يسير في حياته الزوجية كوالد يقدر المسؤولية العائلية وتربية الأطفال بالتعاون مع زوجته.

وهكذا نرى أن حياة الإنسان وأعماله ونشاطه في الدنيا ترتكز على قيام علاقات كثيرة تربطه مع غيره، وأن هذه العلاقات إذا ساءت أصابها الاضطراب والفتور فإن حياة الإنسان تضطرب، بالتالي ويواجه نتيجة لذلك كثيراً من المشكلات المختلفة التي تعطل نشاطه أو قد تعرضه للعلل.

وهذه الصورة المختلفة من العلاقات هي علاقات إنسانية، وهذا الاصطلاح ينطبق بمعناه الواسع كما رأينا على التفاعلات التي تقوم بين الأفراد في جميع نواحي نشاطهم، فهي تقوم بين الرئيس ومروسيه في الدوائر الإدارية، وبين الناظر والمدرسين، وبين المدرسين والتلاميذ في المعاهد والمدارس، وبين رئيس النادي والأعضاء، وبين أفراد الأسرة جميعاً في المنزل.

وتعرف العلاقات الإنسانية في مجال العمل بأنها " مجال من مجالات الإدارة يعنى بدمج الأفراد في موقع العمل بطريقة تحفزهم إلى العمل معاً بأكبر إنتاجية مع تحقيق التعاون بينهم وإشباع حاجاتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية ".

ويتبين لنا من التعريف السابق أن للعلاقات الإنسانية أهدافاً ثلاثة هي:

١- تحقيق التعاون والمشاركة بين العاملين والإدارة من ناحية وبين العاملين أنفسهم من ناحية أخرى.

٢- فتحفيز الأفراد على العمل وتحقيق أهداف المنظمة.

٣- إشباع حاجات الأفراد الاقتصادية والنفسية والاجتماعية والوصول بهم إلى أفضل حالات الرضا والتكيف.

وتعتمد العلاقات الإنسانية على منطق متميز يقوم على فهم علمي لحقيقة الإنسان وطبيعة السلوك الإنساني. فالإنسان من وجهة نظر العلاقات الإنسانية هو عضو يشارك عن رغبته في التنظيم الإداري ليحقق أهدافاً شخصية من خلال إسهامه في إنجاز ما يصبو إليه التنظيم من أهداف.

وتبدأ العلاقات الإنسانية بدراسة حاجات الفرد الإنسانية والتي تختلف من فرد لآخر تبعاً لظروفه ورغباته، وذلك لكونه وحدة في التنظيم الإنساني الذي ينسق العمل بين الأفراد والجهد الجماعي، فالفرد هو لبنة في ذلك البناء الذي نطلق عليه " نشاط المجموعة " والعلاقات الإنسانية هي التي تربط بين أفراد المجموعة، وتجعل التنظيم نظاماً اجتماعياً يتكون من مجموعة من الأجزاء المتفاعلة المرتبطة ببعضها. والأفراد عندما يعملون معاً تنشأ اهتمامات مشتركة للجماعة وتختلف عن تلك التي يهتم بها كل فرد على حدة. وحيث أن الفرد يتصرف كفرد وكعضو في الجماعة فإن العلاقات الإنسانية تهتم بالمشكلات الفردية والجماعية في آن واحد. وتركز على الأفراد كأشخاص أكثر من تركيزها على الجوانب الاقتصادية أو المادية، ويعد التنظيم غير الرسمي من أهم الوسائل لتحقيق علاقات إنسانية سليمة.

مفهوم العلاقات الإنسانية :

هي الرابطة التي تربط بين شخصين أو أكثر في موقف معين، بهدف إحداث التوافق بين رغبات ومطالب واحتياجات كل منهم في جو تسوده المودة والألفة والاحترام المتبادل.

ومن خلال التعريف السابق يتبين لنا الآتي:

- ١- العلاقات الإنسانية تتم من خلال طرفين.
- ٢- الأهداف بين كل من الطرفين واضحة وتطور حول موقف واحد.
- ٣- أن كلا الطرفين لديه القدرة على مساعدة الآخر لتحقيق أهدافه.
- ٤- يسود هذه العلاقة الاحترام المتبادل بين كلا الطرفين.
- ٥- تمتع كلا الطرفين بالاستقرار النفسي والألفة نحو الطرف الآخر.

مفهوم آخر:

هي العملية التي تربط بين الفرد والآخرين برابط من المودة والألفة والتفاهم والاحترام المتبادل بين كلا الطرفين مع رغبة كل منهما في الاستفادة من خبرات الآخر، بحيث يشبع كلاهما حاجاته ورغباته، مما يساعده على الإحساس بالأمن والاستقرار النفسي والاجتماعي.

أهداف العلاقات الإنسانية:

تهدف العلاقات الإنسانية إلى هدفين رئيسين، هما:

- ١- دراسة السلوك البشري أثناء النشاط الإنساني.
- ٢- الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تحسين المعاملات والارتقاء بالأحوال الإنسانية فالعلاقات الإنسانية لا تقتصر جهودها على دراسة صور السلوك الإنساني وما وراءه من دوافع فقط، بل يمتد نشاطها إلى العمل على اتباع كل ما يمكن اتباعه نحو هذا السلوك بحيث نصل بذلك إلى أفضل النتائج، وعلى ذلك تكون العلاقات الإنسانية من العلوم التطبيقية أي علوم وفن، فهي تدرس السلوك الإنساني وتتخذ الأساليب التي تؤثر فيه ليعطي نتائج أفضل، وهذا الجزء التطبيقي منها يعطيها الصفة الدينامية فهي تتجاوز الوصف إلى التطبيق.

ويمكن أن ننظر إلى العلاقات الإنسانية في محيط الإدارة على أنها الوسيلة للوصول إلى جهود جماعية مثمرة ومشبعة، أو أنها الأداة منظوراً إليها من الجانب الإنساني، فهي تعمل على التماسك بين هؤلاء الأفراد في مجال العمل بطريقة تضمن تحريك دوافعهم كفريق واحد في صورة تعاونية ومحقة لإشباعاتهم المادية والاجتماعية والنفسية في سبيل الوصول إلى الأهداف المشتركة بينهم وبين المنظمة التي يعملون فيها.

ويظهر بوضوح من ذلك أن اهتمام العلاقات الإنسانية موجه في الدرجة الأولى إلى الإنسان لأنه الوحدة التي تتكون منها المنظمة، وهو الذي يقوم بالعمل وصنع الإنتاج ونجاح أو فشل هذه المنظمة يتوقف على الجهد الإنساني، وهي لكي تتجح في رسالتها وتحقيق أهدافها لابد أن تحقق أيضاً أهداف أفرادها. أو توحد لهم الجو المناسب الذي يساعدهم في تحقيق هذه الأهداف، وهذا لا يتأتى إلا بتوفير قيادة رشيدة ملمة بالسلوك الإنساني وماهرة في تطبيق أسس العلاقات الإنسانية كذلك تركيب خاص للتنظيم مزود بنظم للعمل تتماشى مع الطبيعة والقيم الإنسانية.

أسباب تكوين علاقات إنسانية :

هناك عدة أسباب تدعو الإنسان إلى إنشاء علاقات شخصية مع الآخرين والانجذاب إليهم ومن أهم هذه الأسباب ما يلي:

المظهر الخارجي:

نحن ننجذب للآخرين عادة وفقاً للهيئة التي يبدو عليها. فعندما يسرنا مظهر شخص ما تصبح لنا رغبة في التعرف عليه عن قرب. إلا أن المظهر الخارجي لطرفي العلاقة هو في الحقيقة صفة شكلية تقل أهميتها مع مضي الوقت بالمقارنة مع الصفات الأساسية التي سيكتشفها كل منهما في شخصية رفيقه. فالمظهر الخارجي قد يكون أحد الأسباب لبدء علاقة حميمة مع شخص ما، إلا أنه نادراً ما يكون السبب في بقاء هذه العلاقة على المدى البعيد.

الفائدة المتوقعة:

أحياناً تجدنا منجذبين لبعض الأشخاص بسبب شعورنا بأن الارتباط بهم سيعود علينا بفائدة ما. فمثلاً عندما يشترك الطالب في أحد الأندية الطلابية فهو يفعل ذلك لاعتقاده بأنه سيجني فائدة معينة من ذلك الاشتراك، كإكتساب بعض المهارات الحياتية أو حصوله على رحلات مجانية أو مقابلة بعض الأشخاص المهمين الذين قد يستفيد منهم مستقبلاً بعد التخرج.

التشابه:

نحن ننجذب عادة للأشخاص الذين يشاركوننا في ميولنا ومعتقداتنا، أو الذين يبدو أنهم متقنون في المواضيع التي نجدها ممتعة أو مهمة بالنسبة لنا. فالتوافق بين شخصين في الأماكن التي يفضلان الذهاب إليها أو أنواع الرياضة التي يستمتعان بممارستها مثلاً يبقى العلاقة بينهما حميمة ولفترات طويلة.

الاختلاف:

على الرغم من أن الاختلاف في معتقدات الناس من النادر أن يؤدي إلى تكوين علاقات شخصية متينة، إلا أن الاختلاف بينهم في صفاتهم الشخصية يمكن أن يؤدي إلى ذلك. فعلى سبيل المثال، قد تتكون علاقة وطيدة بين شخصين أحدهما يتردد كثيراً في اتخاذ قراراته والآخر يتسرع في اتخاذ قراراته، إذ إن كلا الشخصين سيكون مكملًا للآخر.

التقارب:

ونقصد به التواصل المباشر الذي يحدث بين البشر عندما يتشاركون في تجربة ما كالعمل أو الدراسة. فحتى لو لم تكن هناك أي عوامل تساهم في نشوء علاقة بين اثنين (كالأسباب الأربعة سابقة الذكر) فقد يكون مجرد وجودهما في نفس قاعة المحاضرات لفصل دراسي كامل، أو الاشتراك في نفس المكتب بالشركة التي يعملان بها، أو الوقوف متقابلين على خط الإنتاج بالمصنع، يجعلهما قريبين من بعضهما البعض وهذا سيؤدي بالتالي إلى تكوين صداقات عديدة وربما بعض الصداقات الحميمة. وفي المقابل، قد يفقد المرء بعض الصداقات العزيزة على قلبه عندما يبتعد عنها بسبب انتقاله للعيش في مدينة أخرى. لذا فإن التقارب ليس ضرورياً فقط لإنشاء العلاقات بين البشر بل أيضاً للمحافظة عليها.

مبادئ العلاقات الإنسانية:

تقوم العلاقات الإنسانية على العديد من المبادئ منها:

١- الإيمان بقيمة كل فرد من أفراد الجماعة تبعاً لقوله تعالى: "ولقد كرّمنا بني آدم" آية.

فمن غير المعقول: أن من كرمه ربه نحقره ونزدريه ونقل من شأنه ...

٢- توجيه النية والإخلاص لله ... فلا تقام علاقات إنسانية على أساس الهوى والمصلحة والمنفعة ... فأساس العلاقات صدق النية والإخلاص لله تبعاً لقول الرسول ﷺ: "إنما الأعمال بالنيات ... وإنما لكل أمرى ما نوى" جزء من حديث، وقوله ﷺ: "ما كان لله دام واتصل ... وما كان لغير الله انقطع وانفصل" حديث.

٣- احترام كل فرد لرغبات الآخرين واحترام شعورهم واحترام آراءهم تبعاً لقوله ﷺ: "أحبب لأخيك كما تحب لنفسك" حديث

٤- مراعاة الصدق والأمانة في كل ما يصدر من قرارات وتوخي العدل فيها حرصاً على رضى الله أولاً ...

ثم حرصاً على كسب ثقة العاملين وحبهم ...

تبعاً للحديث: "ما زال الرجل يصدق ويتحرى الصدق حتى يكتب عند الله صديقاً الخ" جزء من حديث "الصدق يهdy إلى البر... والبر يهdy إلى الجنة" جزء من حديث.

٤- مراعاة عدم الكذب في التعامل مع العاملين أو خارج الروضة... لأن الكاذب مآله أن ينفصح أمره بين الناس وعواقبه أليمة في الآخرة... ويقوض العملية التربوية بكاملها ... تبعاً للحديث: "اياكم والكذب .. فإن الكذب يهdy إلى الفجور .. والفجور يهdy إلى النار" حديث.. وما زال الرجل يكذب ويتحرى الكذب حتى يكتب عند الله كذاباً"

ولنا في رسولنا ﷺ الأسوة الحسنة إذ كان يسميه المشركين من بلده "الصادق الأمين".

٥- اكتساب المهارات اللازمة الاجتماعية والتربوية للعمل مع الأفراد والجماعات وكسب تلك المهارات:

أ - يأتي بكثرة الاطلاع في كتب السيرة.. وكيف كان يعامل الرسول ﷺ أصدقاءه وكيف كان يعامل الناس ...

ب- وتأتي بالخبرة ومجالسة الصالحين، وكيف يعاملون الناس..

ج- وتأتي بالاطلاع على كتب سيرة الخلفاء والصحابة .. وكيفية معاملتهم للناس ..

د- وتأتي تلك الخبرة بمعرفة الحقوق " حق الجار .. حق التلميذ.. حق صاحب.. الخ" تلك الحقوق شرعها الله وسنها رسوله صلى الله عليه وسلم ويجب علينا معرفتها والاطلاع عليها والعمل بها.

٦ التمسك بتعاليم الدين.. وأهداف العمل .. وإتقان القول مع العمل، في كافة التصرفات لكي نكون قدوة يحتذى بنا .. ولو تكلمنا دون أن نترجم الكلام إلى عمل لن يسمعنا أحد .. ولن يطيعنا أحد .. وقد كان رسولنا ﷺ قرأنا يمشي على الأرض .. أي كان يترجم ما يقوله القرآن إلى واقع عملي ملموس وإلى سلوك محسوس ..

أمور ضرورية لتطبيق العلاقات الإنسانية :

من أجل تطبيق مبدأ العلاقات الإنسانية بشكل سليم، هناك عدة أمور يجب مراعاتها، وهى:

أولاً: الحوافز: هى نظام حديث فى الإدارة من شأنه دفع الأفراد إلى بذل المزيد من الجهد لتحسين ورفع الكفاءة الإنتاجية، ولكي تحقق الحوافز النتيجة المرجوة يجب أن تحقق ما يأتى:

- أ - الوقوف على أهم الحاجات التى يسعى كل فرد إلى إشباعها.
- ب- أن تكون ملائمة لتعزيز السلوكيات المرغوب فيها.
- ج- أن تكون الحوافز قادرة على تحديد الهدف المراد توجيه سلوك الأفراد نحوه.
- د- أن تشمل جميع العاملين ولا تختص بفئة دون أخرى.

والحوافز هى نوعين هما:

- ١- الحوافز الإيجابية المادية: مثل المكافآت المادية والهدايا الرمزية والعلاوات وكلها حوافز مادية. أما الحوافز المعنوية : فهي تشمل خطابات الشكر والتقدير والثناء والإطراء فى الأحاديث الرسمية وغير الرسمية.
- ٢- الحوافز السلبية المادية: وتشمل خصم جزء من الراتب أو تأخير العالوة. المعنوية: مثل خطابات التنبيه والإنذارات والتوبيخ الصادرة من الرئيس وغير ذلك.

ثانياً: الإصغاء: هو مهارة لازمة لتوثيق العلاقات الإنسانية وهى التركيز الشديد فى الإنصات لحديث المروؤس أو الزائر سواء أكان الحديث شفويًا أو كتابيًا، وفهم معانيه وترجمتها جيداً قبل إصدار أى حكم، لأن الإصغاء للشخص إنما هو احترام لكلامه وحرص على عدم ضياع حقوقه.

ثالثاً: لإصدار الأوامر والتعليمات: أن يكون بطريقة لبقة وبشكل ودى، وأن تكون المعلومات مفهومة لدى الجميع ومناسبة لكل المستويات مع اختيار الوقت المناسب.

رابعاً: إشراك الأعضاء المعنيين: فى اتخاذ القرارات فى حدود المعقول.

خامساً: وضوح وسهولة الاتصال: الاتصال بنوعيه اللفظي وغير اللفظي، يجب أن يكون واضحاً مفهوماً سلساً تتخلله العبارات الودية.

سادساً: التركيز على المشكلة: إن وجدت لا على الشخص.

العلاقات الإنسانية ونتائج دراستها :

للعلاقات الإنسانية إذا ما استخدمت بالشكل السليم الذي يكفل تحقيق الأهداف ولا يضر بمصالح العمل أثر فعال كبير على إيجاد بيئة مدرسية معفاة من الضغوط النفسية والاضطرابات والقلق والتوتر، فهي تحقق بلا شك ما يأتي:

- ١- ارتفاع الإنتاج والرقى بمستواه.
- ٢- استقرار عمالة الأفراد والحد من طلب النقل والإجازات.
- ٣- الحد من الغياب والتأخير في الحضور.
- ٤- الحد من التسرب والهروب من مكان العمل حين وجود الفرصة لذلك.
- ٥- انخفاض نسبة شكاوى المرؤوسين والمراجعين.
- ٦- اختفاء الشائعات.
- ٧- تلاحم الأعضاء وسيادة التعاون بينهم.
- ٨- غياب الشقاق والنفاق وسوء الأقوال.
- ٩- بروز العمل الفريقي القائم على الود والرضا.
- ١٠- إيجاد روح التنافس الشريف.
- ١١- تمتع الأفراد بالصحة النفسية وغياب القلق والتوتر النفسي.
- ١٢- ظهور التعامل بالقيم الإسلامية الفاضلة ظهوراً واضحاً جلياً.
- ١٣- إيجاد روح الابتكار والإبداع والتجديد.
- ١٤- العمل الدائم على تطوير الأعمال والبرامج.
- ١٥- حث الأهالي على الاتصال الدائم بالمدرسة والحرص عليه.

نماذج لتصنيفات العلاقات الإنسانية :

الأسرة هي المصدر الرئيسي لنقل ونشر القيم والمسويات الحضارية بين الأجيال القادمة.

إلى جانب ذلك، فإن الأسرة لها الدور الكبير في التأثير على شخصية الطفل، لذلك فإن الطفل يتفاعل مع مجتمع الأسرة أكثر تفاعله مع أي مجتمع آخر خصوصاً في سنواته الأولى، ولا ينفصل وأسرته على الكيفية التي سوف يتعلم منها المهارات المختلفة، كذلك تتشكل خبرات الطفل واستجاباته في علاقاته الاجتماعية.

١ - العلاقة بين الوالدين :

نستطيع أن نقول إن نوع الزواج والأسرة ومدى ما فتوقعه من تماسك في الأسرة وسعادة زوجية يتوقف إلى حد كبير على مدى إشباع الحاجات الشخصية

لكل من الزوجين، فإذا وجدت الزوجة أن حياتها الزوجية مشبعة، وأنها تحقق ما تطلعت إليه من أهداف، وما تشعر به من حاجات، فإن ذلك بلا شك يؤدي إلى حرصها على تماسك الأسرة وإلى حرصها على مصدر إشباع حاجاته وهي الأسرة، وكذلك الزوج الذي يجد في زوجته ما كان يأمل فيه عندما تزوج، وإذا وجد في حياته الزوجية مصدراً لإشباع حاجاته، فإنه بدوره يعمل على تماسك الأسرة وإسعاد زوجته.

وقد وجد " ليفين، مونرو " أن هناك نمطين للحاجات النفسية يشبع وجودهما في الأسرة، فالأول هو الحاجة إلى الحب والإعجاب والحمية. أما الثاني فهو الحاجة إلى الاستقلال والحاجة إلى المركز وإشباع الذات.

ورغم أنه قد يكون هناك تعارض بين هذين النمطين من الحاجات، إلا أنه يحدث أن يصل الزوجان إلى مواجهة بينهما، وينعكس أثر العلاقات بين الوالدين على شخصية الطفل، فنحن نرى أنه كلما كانت العلاقة بين الوالدين منسجمة أدى ذلك إلى وجود يساعد على نمو الطفل إلى شخصية متكاملة متزنة.

فالعلاقات والتشاحن بين الزوجين، وخاصة عندما يشعر بها الطفل تعتبر من العوامل المؤدية إلى نمو الطفل نمواً نفسياً غير سليم، إذ أنه لا شك في أن الجو الأسري الذي تشيع فيه الخلافات والمشاحنات يختلف عن جو يشيع فيه الحب والاتفاق والتعاطف ولا شك أن من الخبرات القاسية ذات الأثر النفسي غير السليم على نمو الطفل شعوره بما يوجد بين والديه من انعدام الحب والتعاطف، وما تحويه علاقتهما من خلاف وتشاحن، فالطفل عادة يحب والديه ويعجب بكل منهما، وقد يمتص ما يلاحظه من أنماط سلوكهما وقيمتها وعاداتها، وخلاف الوالدين يمثل بالنسبة إليه صراعاً نفسياً، وقد يستطيع الطفل أن يبعد نفسه جسمانياً عن خلافاتهما، فإذا سمع تشاحناً بينهما فقد يضع رأسه تحت الوسادة كي يبعد عن نفسه ألفاظاً قد تكون قاسية، ولكنه لا يستطيع أن يهرب من الآثار النفسية المؤلمة لهذه الخلافات، والتي قد تهدد إشباع حاجته إلى الحب والانتماء والأمن النفسي، بما يؤدي إلى التوتر النفسي الذي يؤدي بدوره إلى السلوك العدواني، والسلوك المعادي للمجتمع.

وقد وجدت " هاتويك " ارتباطاً موجباً بين التوتر الذي يشيع في جو الأسرة نتيجة لخلاف الوالدين وأنماط من السلوك بين الأطفال كالغيرة والأنانية والخوف والشجار وعدم الاتزان الانفعالي، وجميع هذه الأنواع السلوكية تدل على عدم توافر الأمن النفسي عند الطفل، وعدم اتزانه انفعالياً.

ب- العلاقة بين الوالدين والطفل:

إن نوع العلاقة التي تنشأ بين الوالدين والطفل، وطريقة معاملة الوالدين لطفلهما عامل هام يدخل في تشكيل شخصية الطفل، فهناك فرق بين شخصية فرد نشأ في ظل من التدليل والعطف الزائد والحنان المفرط وشخصية فرد آخر نشأ في جو من الصرامة والنظام الدقيق الذي يتصف بشيء من القسوة. هنا يوجد فرق بين هذين الفردين في سلوكهما الشخصي، وهذا الفرق مرده إلى حد كبير إلى نوع العلاقة بين الوالدين والطفل، أو إلى الاتجاهات الوالدية نحو الطفل.

فإذا ما نشأ الطفل في جو مشبع بالحب والثقة تحول عند نموه إلى شخص يستطيع أن يحب لأنه أحب وتعلم كيف يحب، سينمو إلى شخص يستطيع أن يثق في غيره لأنه عاش في جو من الثقة مع والديه، أما الطفل الذي نشأ في جو يزخر بالحرمان من الحب وشعر برفض والديه سينمو فرد أنانيا وعدوانياً لا يعرف الحب، ولا يستطيع أن ينتمي إلى غيره.

ولقد شهدت السنوات الأخيرة تغيراً في آراء علماء النفس في كيف تكون معاملة الأطفال، فظهرت الكثير من البحوث والدراسات التي اهتمت بالعلاقة بين الوالدين والطفل وظهرت ألفاظ كالرعاية الزائدة والرفض والإهمال والتدليل وجميع هذه الألفاظ ترمى إلى أنواع معينة من السلوك الوالدي تجاه الأطفال، أو ما سمي بالاتجاه الوالدي نحو الطفل.

كما أن عملية الرفض والقبول لها تأثير كبير على حياة الطفل المستقبلية، فالطفل المرفوض وغير المرغوب فيه يكون شخصاً أنانياً وعدوانياً، يختلف عن الأطفال المرغوبين والمحبوبين، فهؤلاء الأطفال يشتركون في اللعب التعاوني والمحادثات الاجتماعية.

ج- العلاقة بين الأخوة:

كما تؤثر العلاقة بين الوالدين والاتجاهات الوالدية في نمو شخصية الطفل، كذلك تؤثر العلاقات بين الأخوة في نمو هذه الشخصية، فكلما كانت العلاقات منسجمة خالية من تفضيل طفل عن طفل بما ينشأ عنها من أنانية وغيره، كانت هناك فرصة أمام الطفل كي ينمو نمواً نفسياً سليماً، وقد اهتم علماء النفس بترتيب الطفل بين أخواته وأثر ذلك في شخصيته، وتعرض لهذه الناحية "الفرد أدلر" الذي عَمِرَ على انتشار فكرة أن الأخ الأصغر يشعر بالنقص نحو أخيه الأكبر منه، ويحاول أن يعوض هذا النقص بإظهار التفوق على من يكبره من أخوة وأخوات، وأكد أهمية الآثار التي تتولد عن ترتيب الطفل بين أخواته في نمو شخصيته.

وترى "سعدية بهادر" (١٩٨٠) إن التفاعل المتبادل بين الأخوة له دور لا يذكر في عملية النضج الاجتماعي للطفل واكتساب العناصر المكونة للشخصية ويعتبر الأخوة مساعدين في عملية النضج، فمنهم من يتعلم النظر في سلوكه وتصرفاته، فيدرك الممنوع والمرغوب والمسموح به والصواب والخطأ، ويبدأ في التفكير في نفسه، من خلال تصرفاته ونظرتهم إليه ورأيهم فيه، كما يعتبر الطفل أخواته الكبار نموذجا له يحذري بهم ويتعلم منهم أساليب السلوك الاجتماعي المقبول، وعن طريقهم يشعر بالحب والعطف والحنان، ويتمكن من تبادل نفس المشاعر معهم فيشعر بالطمأنينة والسعادة وراحة البال.

العلاقات الإنسانية ثمرة الاتصال والتفاعل :

تعد العلاقات الإنسانية واقعا لا جدال فيه، فنحن في عملية تفاعل مستمر مع جميع الأشخاص المحيطين بنا في جميع المواقف اليومية وتتحدد كفاءة هذا التفاعل بقدرة الأفراد على استخدام مهارات الاتصال بشكل جيد، والعلاقات الإنسانية والنشاط الإنساني بوجه عام يقوم بالدرجة الأولى على الاتصال، وبدون الاتصال لا تقوم علاقة، والاتصال مهارة إنسانية وهبها الله لأرقى مخلوقاته، وجعلها أهم الدعائم الأساسية لاتصال العبد بربه من جهة، واتصال الناس ببعضهم من جهة أخرى.

فال اتصال إذا هو حقيقة أساسية للوجود الإنساني والعملية الاجتماعية، فهو الذي يجعل التفاعل بين أفراد المجتمع ممكنا من خلال نقل وتبادل المعلومات بين أفراد ذلك المجتمع التي بأساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم.

يبدو الاتصال الإنساني لازمة اجتماعية للإنسان وضرورة حتمية وهامة، فله دور بارز فيما حققته الإنسانية من تقدم على مر العصور والحقب، وما التاريخ البشري سوى تراكمات من الثقافات والأفكار أنتجت عمليات انتقال المعارف والعلوم بين الأفراد والجماعات والأجيال، وقد عبر "جون ديوى" عن الاتصال بالقول أن "الاتصال هو أروع الأمور جميعاً، وفي رأي "ديوى" أن المجتمع لا يستمر في وجوده فقط لكنه ينشأ أصلاً بالاتصال، وواضح أن الاتصال جوهر الحياة الاجتماعية ورمز تطورها، أن الحاضرة الإنسانية كلها تحافظ على وجودها واستمرارها عن طريق الاتصال".

ويعرف الاتصال بأنه "العملية التي يقوم بها الشخص بنقل رسالة تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات أو المشاعر إلى الآخرين لهدف ما في موقف ما عن طريق الرموز بغض النظر عما قد يعترضها من تشويش".

ولكي يحدث تفاعل لابد من وجود اتصال بين الفرد والمحيطين به، ويفسر "السلوكيون" عملية التفاعل الاجتماعي بين الأفراد إلى نظرية المؤثر والاستجابة والتعزيز التي قادها العالم الأمريكي "سكنر" الذي يرى أن المخلوقات الاجتماعية ليست سلبية في تفاعلها، بل إنهم يستجيبون للتأثير أو المنبهات التي يتلقونها خلال عملية التنشئة الاجتماعية القائمة على التفاعل، والشخصية التي تتكون وتتشكل للفرد أو للجماعة هي نتيجة مباشرة لهذا التفاعل، والتفاعل بهذا المعنى يتمثل في الاستجابات المتبادلة بين الأفراد في وسط أو موقف اجتماعي، بحيث يشكل سلوك الواحد مؤثراً أو منبهاً لسلوك الآخر. وهكذا فعل "يؤدي" إلى استجابة أو استجابات في إطار عملية تبادل المنبهات والاستجابات.

ويرى "سكنر" أن الإنسان يميل إلى تكرار السلوك أو الاستجابة التي تحقق له أهدافاً أو تلبي حاجة عنده أي تكرار الاستجابة التي تعزز، ويلعب التعزيز دوراً أساسياً في تنشيط عملية التفاعل الاجتماعي، وتكوين الاتجاهات والعلاقات الاجتماعية، ويشير أصحاب هذه النظرية "جانيه وسكنر" إلى أن عملية النماء الاجتماعي هي حصيلة تعلم أنماط السلوك المختلفة التي تم تعزيزها فتتبع تكرارها إلى أن أصبحت جزءاً من شخصية الفرد أو الجماعة.

وتتم عملية التفاعل الاجتماعي بأبسط صورها على النحو الآتي:
مثير: استجابة مع التعزيز.

وما محصلة التفاعل الاجتماعي السلوكي؟

إن محصلة التفاعل المباشر تتمثل في الشخصية التي تتكون للفرد أو للجماعة.

العلاقات الإنسانية في الدين الإسلامي :

تميزت العلاقات الإنسانية في الإسلام عن غيرها من العلاقات التي قامت وتقوم في المجتمعات غير الإسلامية، وذلك لأنها تتبع من عقيدة آمن بها أفراد ذلك المجتمع المسلم وهي وحدة المنشأ لبني البشر، وفي هذا يقول محمد هريدي (١٤١٠هـ): (وحتى نتمكن من التعرف على العلاقات الإنسانية السليمة والتي يجب أن تنشأ بين الأفراد في المجتمع الواحد لابد أن يعرف كل فرد من أفراد هذا المجتمع أصل خلقه، وأنه يشترك مع جميع البشر في أصل هذه النشأة، وبهذا فهم أن أخوة من أصل واحد، ومتى عرف هذا للجميع فإنهم سيعترفون بمبدأ المساواة فلا يكون هناك فضل ولا فرق بين فرد وآخر ولكن عندما أغفلت هذه الحقيقة في

وحدة المنشأ وسادت العنصرية، وانقسم الناس إلى طبقات سادة وعبيد مما بث روح الفرقة بين أفراد المجتمع الواحد، واستمر الوضع هكذا إلى أن جاء الإسلام وأخذ يرشد الناس إلى طريق الخير وبعث لهم رسول منهم).

وببعثه الرسول ﷺ تبدلت المفاهيم وساد الود والوفاق بين أفراد ذلك المجتمع الناشئ، فقد وضع الإسلام المبادئ الأساسية في توحيد الكلمة وجمع الصف وتوثيق الصلات بين أفراد المجتمع، فأخى بينهم ونشر روح التعارف والتعاون وبهذا كانت الدولة الإسلامية الأولى وحدة متماسكة متكاملة متعارفة لا فرق بين أفرادها إلا بالتقوى والعمل الصالح.

ويوضح محمد هريدي (١٤١٠هـ) (أن أساس التفاضل بين البشر في الإسلام هو مقياس إلهي، وهذا فيه عدل لأنه من خالق البشر وبالتالي نجده مختلف عن مقاييس البشر التي تصنعها النظم الوضعية والنظريات البشرية القاصرة، وبهذا المقياس الإلهي "مقياس التقوى" يتحقق الإنصاف بين بني الإنسان، وهكذا فتح الطريق أمام العاملين لكي يأخذوا نصيبهم من الدنيا وثوابهم في الآخرة، كما جاء ليلقي في نفوس الأفراد الإحساس بالكرامة ويدفعهم إلى التسابق دائماً في مجال الخير).

وإذا كان للدين دور هام في تحديد العلاقات الإنسانية بين الأفراد فإن الدين الإسلامي قد نظم جميع أنواع السلوك الإنساني وحدد العلاقة بين جميع أفراد المجتمع فنجد أنه حدد علاقة الإنسان بنفسه، وعلاقة الإنسان بأخيه الإنسان، وعلاقة الإنسان بالمجتمع الذي يعيش فيه، بل أيضاً حدد علاقة الدولة بغيرها من الدول، وقد أحيطت هذه العلاقات المختلفة بسياج قوي وهو علاقة جميع هؤلاء بالله سبحانه وتعالى.

والتوازن في العلاقات الإسلامية يعني ألا يميل الفرد تجاه الآخرين على نحو يجعله خاضعاً لهم كما أنه لا يجعله بعيداً عنهم وناقراً منهم. بمعنى أن التوازن الذي يضمنه الإسلام في العلاقات الإنسانية والاجتماعية يجعل الفرد يقترب من الناس ولكنه لا يذوب فيهم ولا يكون إمعة يقول أنا مع الناس إن احسنوا أحسنت وإن أساءوا أسأت. كما أنه يضمن للفرد استقلاله وشخصيته المتميزة عن الآخرين، ولكنه ليس الاستقلال الذي يبعده عن الناس ويعزله عنهم، فهو منهم وهم منه انطلاقاً من أن من لم يهتم بأمر المسلمين فليس منهم. فالمحك الإسلامي للسلوك السوي قائم على فكرة العلاقات الإنسانية والاجتماعية المتوازنة بين الأطراف والأقطاب.

يقوم المحك الإسلامي في السلوك السوي على فكرة التوازن أو الوسطية بين الأطراف أو الأقطاب. والتوازن هنا لا يعني احتلال نقطة متوسطة بين طرفين أو قطبين، وإنما يعني الجمع بين محاسن الطرفين دون عيوبهما. والتوازن هو السمة الرئيسية في المحك الإسلامي، ولذا يمكن أن نطلق عليه "محك التوازن" (Equilibrium criterion) لأنه يعتمد على تحقيق التوازن بين جوانب النفس الإنسانية، ويوفق بين النزعات المتقابلة في الطبيعة البشرية، من الخوف والأمل، الحب والكراهة، الواقع والخيال، الجوانب الحسية والجوانب المعنوية، رغبة الفرد في السيطرة ورغبته في الخضوع. كما يقوم على تحقيق التوازن بين الفرد من ناحية والمجتمع بمنظوماته وهيئاته من ناحية أخرى والكون بأسره من ناحية ثالثة.

ولكي نوضح كيف يحقق الإسلام التوازن بين الفرد والمجتمع فلنعرض مثالا يبين هذه العلاقة، وهو موقف الإسلام من مسألة المال. فالمال في الإسلام مال الله، وهو لا يأتي إلا عن طريق العمل الشريف، ودون استغلال لجهد الآخرين أو حاجتهم. ولا يضع المجتمع أي قيود على حركة الفرد في العمل والكسب، ولكنه مطالب أن يراعى في حركته أوامر الله.

القواعد الإسلامية في العلاقات الإنسانية :

ومن تلك القواعد الإسلامية في العلاقات الإنسانية : تلك الآيات والأحاديث:

- ١- " ما زال جبريل يوصي بالجار حتى ظننت أنه سيورثه " حديث.
 - ٢- " إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلَحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ " آية.
 - ٣- "وَاللَّهُ لَا يُؤْمِنُ وَاللَّهُ لَا يُؤْمِنُ وَاللَّهُ لَا يُؤْمِنُ ... قيل من؟ يا رسول الله قال ... من لا يأمن جاره بوائقه "أي شروره وغدره" حديث.
 - ٤- " وَيُؤْثِرُونَ عَلَىٰ أَنفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ " آية.
 - ٥- " رُحَمَاءُ بَيْنَهُمْ " آية.
 - ٦- "الدين المعاملة الدين النصيحة " أجزاء من حديثين.
 - ٧- " وَلَا يَغْتَبِ بَعْضُكُم بَعْضًا " آية " وَيَلْ لَّكُلْ هُمَزَةٌ لُّمَزَةٌ " آية ...
 - ٨- "افشوا السلام ... من حق المسلم على المسلم أن يبشي في وجهه" جزأين من حديثين.
 - ٩- "المتحابون في علي منابر من نور يوم القيامة " جزء من حديث قدسي.
- فتلك القواعد الإسلامية تبنى وتزيد من العلاقات الإنسانية.

العلاقات الإنسانية والصحة النفسية :

لقد قطع الإنسان شوطاً لا بأس به في سبيل فهم الطبيعة المحيطة به. وتمكن من تسخير كثير من قواها لحساب راحته. وأصبح الإنسان سيد الطبيعة بلا منازع، رغم أنه ليس أقوى الكائنات الحية وقد تمكن الإنسان من ذلك بفضل ما زود به من عقل وقدرة على التفكير.

وبفضل استخدام الإنسان لعقله وإعماله لفكره، استطاع أن يصل إلى معرفة كثير من القوانين التي تحكم حركة العالم الطبيعي. ولكن الإنسان لم يتقدم في اكتشاف القوانين التي تحكم عالمه الخاص، أو حياته النفسية بنفس القدر. فقد تقدم الإنسان طبيعياً. ولكنه لم يتقدم بالمثل إنسانياً، وإذا كانت عضلاته قد نمت فإن أخلاقه لم تتم بنفس الدرجة وقد عرفت هذه المشكلة بين المفكرين وفلاسفة الأخلاق بأزمة الإنسان المعاصر، وتتمثل هذه الأزمة في أن تقدم الإنسان الروحي والخلقي لم يواكب تقدمه المادي والتقني.

وقد صدم الإنسان وظهر عجزه في فهم نفسه، عندما اكتوي العالم بحربين عالميتين على مدي ثلاثين عاماً وتبين للإنسان أنه لم يعجز عن فهم نفسه، بل عن التنبه إلى هذه الطاقة العدوانية الهائلة والكامنة في أعماقه، وفيما عدا الحربين العالميتين، لم تنقطع الحروب المحلية والإقليمية، والتي تعكس الصراع بين الدول الكبرى منها خاصة وبجانب الحروب المعلنة فإن العلاقات بين القوى العظمى قد توترت فيما اصطلح على تسميته الحرب الباردة ثم انتهت الحرب الباردة بانتهاء أحد القطبين اللذين كانا يتصدران القوى العالمية وبقي القطب الآخر يحاول أن يتفرد بالتأثير والنفوذ في العالم كله.

وقد انعكس ما يحدث في العلاقات الدولية على العلاقات بين الأفراد في المجتمع الواحد فقد تراجعت القيم الإنسانية والخلقية كالتعاون والإيثار والوفاء، وقل كثيراً أثر هذه القيم في تعامل الأفراد بعضهم مع البعض الآخر، وزادت عزلة الإنسان عن الآخرين، ووصلت مع البعض إلى درجة الشعور بالاغتراب عن الأهل والوطن والعقيدة، بل وعن الذات أحياناً.

وتدل الإحصاءات في معظم دول العالم على تزايد المتعاطلين للمخدرات، والمغيبات منها على وجه الخصوص، وتضاعف عدد المترددين على مصحات الأمراض النفسية، كما زادت حالات الانتحار ومحاولاته. ويذكر "كولمان" أن الأمريكيين أنفقوا عام ١٩٦٤ حوالي عشرة بلايين من الدولارات على الخمور. كما بيعت ملايين الأطنان من العقاقير المهدئة وزادت مبيعات كتب علم النفس التي

تحدث عن تكيف الشخصية مئات المرات (Coleman, 1964) ومما لا شك فيه أن هذه الأرقام قد تضاعفت بعد هذا التاريخ.

هذه الحالة التي يعيشها الإنسان المعاصر دفعت به إلى أن يفهم ما يدور حوله وما يدور داخله. وأن يعرف طبيعة دوافعه ودوافع الآخرين، يدفعه إلى ذلك رغبته في أن يدرء عن نفسه حالات الضيق والقلق، وتحسين التعامل مع المحيطين به، وليحصل على السكينة والهدوء.

ويمكن أن نعرف الصحة النفسية بأنها حالة من التوازن والتكامل بين الوظائف النفسية للفرد، تؤدي به أن يسلك بطريقة تجعله يتقبل ذاته، ويقبله المجتمع، وبحيث يشعر من جراء ذلك بدرجة من الرضا والكفاية.

العلاقات الإنسانية في المدرسة :

لا يمكن أن يجادل أحد في أهمية المدرسة في تكوين شخصية الطفل بما توفره من مواقف تعليمية في السنوات الهامة في حياة الفرد، فالمدرسة بما تقدمه من أنشطة معينة ومتنوعة، وما تضمه من راشدين يعملون فيها لتحقيق أهداف تربوية معينة، ومن ثم اجتماعية وإنسانية تؤثر تأثيراً عميقاً في تحديد اتجاهات الطفل وفي تعليمه مهارات عقلية وحركية واجتماعية، وفي تزويده قبل هذا كله بمفاهيم علمية واجتماعية وثقافية عامة.

وتتميز المدرسة بأنها بيئة متسقة وتختلف كلياً عن البيئة المنزلية سواء في عدد أفرادها أو في وظيفتها أو في طبيعة العلاقات السائدة فيها. وقيمة المدرسة إنها نموذج مصغر للمجتمع فالطفل يعيش في المدرسة وكأنه يتمرن على ممارسة أنواع الحياة الاجتماعية حتى يكون مهيناً لخوض غمار الحياة الاجتماعية الحقيقية في المجتمع. والمدرسة في هذا الوضع كأنها حوض للسباحة يتمرن فيه الناشئ على السباحة قبل أن يخوض غمار لجة البحر.

المعلم والعلاقات الإنسانية مع التلاميذ :

المعلم هو العقل المدبر واليد المحركة لنجاح العملية التربوية، وبمقدار الإعداد الجيد للمعلم بمقدار العائد التربوي الذي نحصل عليه منه ويعود على التلميذ والمجتمع. إذا فهو يحتاج في مهنته إلى تربية إنسانية طويلة. فلكي يصبح الفرد معلماً مجيداً لمهنته لابد من توافر قدر معين من الثقافة العقلية والأخلاقية والروحية

لأن لكل هذه النواحي اتصال مباشر بعمل التدريس. فهو محتاج إلى ثقافات واسعة وفوق ذلك فهو محتاج إلى تربية مستمرة يداوم عليها ما استطاع إلى ذلك سبيلاً.

ويتعامل المعلم أصلاً مع الطلاب الذين يقوم بالتدريس لهم بالإضافة إلى المدير والزملاء وسائر العاملين بالمدرسة من موظفين وإداريين وعمال، وإجادة المعلم على استخدام جميع الطاقات البشرية في محيطه المدرسي واستحداثه للتطبيقات العملية وإتاحة الفرصة أمامه لممارسة أكبر قدر ممكن من النفوذ في داخل الفصل وخارجه والارتقاء والسمو بالعلاقات الإنسانية إلى أفضل مستوى لها. كل ذلك كفيل بتحقيق أفضل النتائج وأقواها في النهوض بالعملية التعليمية.

وحين تشيع العلاقات الإنسانية الطيبة والسليمة في جو المدرسة وحين يتحقق للمعلم مقدار مناسب من الشعور بالذات في علاقاته مع مدير المدرسة ومع زملائه وحين يتوافر له المكان المناسب والكتاب المناسب والوسائل اللازمة للعملية التعليمية نتوقع من المعلم ارتفاعاً بمستوى الأداء والتغلب على المشكلات والصعوبات التي تواجهه في العمل سواء منها ما يتصل بالتلميذ أو الإدارة.

ويضيف محمد المرصفي (١٤٠٣هـ) (أن توافر مثل هذه العلاقات الإنسانية السليمة في المدرسة، يكون حافزاً إيجابياً للعمل، فيقبل جميع الأفراد في المدرسة عليها، وتزيد رغبتهم وميلهم لها وتقديرهم للدور الذي يقوم به في المجتمع).

وبهذه العلاقات الإنسانية الطيبة بين أفراد المجتمع المدرسي، يمكن تهيئة بيئة صالحة لتحقيق أهداف العملية التعليمية والتربوية.

القدرة الحسنة في المجتمع المدرسي عامل أساسي في بناء علاقات طيبة بعيدة عن التلقين، وهي كفيلة بانتقال أثر التعلم إلى الطالب في مناخ يفتح له الطالب عقله ونفسه ويكون أكثر تقبلاً له كلما كان لا يحس بضغط أو إكراه بل يري الجميع يصنعون ما ينبغي ويتلاقون تلقائياً ما لا ينبغي.

ومن أهم ما تصنعه العلاقات الإنسانية الارتقاء بأساليب التعبير الكلامي والبعد بها عن التعبيرات والكلمات الهابطة التي قد تسود في المجتمع.

مقترحات للمعلم لتكوين علاقات إنسانية مع التلاميذ :

ونضع أمام المعلم المقترحات التالية من أجل بناء علاقات إنسانية مع التلاميذ تدفع بالعملية التعليمية إلى الإمام:

١- حسن معاملة التلميذ تشعره بالأمن وحب المدرسة.

- ٢- التوسط في المعاملة هو الأساس في إقامة العلاقات السليمة فلا يوافق طلابه حتى لا يفقد مصداقيته لديهم، ولا في المثالية حتى لا ييأسوا من محاكاته.
- ٣- لا ينظر إلى تلاميذه نظرة فوقية وربما كان ذلك ليخفي القصور في قدراته العلمية أو الشخصية فسوف ينكشف ذلك ويفسد على التلاميذ جو المدرسة مما يتسبب عنه بعض المشكلات المتصلة بالسلوك العام للتلاميذ.
- ٤- يحتاج التلاميذ إلى سياسة في المعاملة قوامها الصبر والنظام وسعة الصدر مع عدم التفريط في أسلوب الضبط العام للفصل، والمعلم غالباً يحتمل توجه التلاميذ إلى الأفضل في جميع الجوانب الثقافية والاجتماعية والدينية لأن شأنه أنه أرقى أفراد البيئة ثقافة وعلماً.
- ٥- يجب أن يعمل المعلم على أن يشعر التلاميذ نحوه بالروح الأبوية التي تستتبع الكثير من الصفات الاجتماعية كالضحية والتقدير والإيثار والمودة.
- ٦- على المعلم أن يدفع التلميذ لممارسة الأنشطة المختلفة والمتعددة بالمدرسة سواء منها الفنية كالتمثيل والرسم أو الرياضة كالكشفة والجولة أو العلمية كالجمعيات العلمية والاجتماعية والخطابة، وهذه تشكل عنده أنماط التعاون وروح الجماعة وتربي لديه العلاقات الطيبة مع الآخرين بروح مشبعة بالحب والرضا.

العلاقات الإنسانية بين المدير والمعلمين :

إن العلاقات الإنسانية داخل المدرسة من أهم العوامل التي تؤثر في الاتصال، فضعف هذه العلاقات داخل المدرسة يؤدي إلى العزلة وشعور العاملين أن الذي يربطهم ببعضهم هو العمل ليس إلا.

وعليه فإن النقاط التالية يمكن أن تساعد في حل هذه المشكلة:

- محاولة المدراء معرفة شخصية كل مدرس ومعرفة مشاكلهم والتقرب إليهم.
- إن يحاول المدراء سماع مشكلات العمل والمشكلات الشخصية للمدرسين.
- إعداد المدراء إعداداً تربوياً لإدارة المدرسة.
- عدم تجاهل المدراء للمعلمين ولقضاياهم.
- تقليل عدد ساعات عمل المدرس حتى يتمكن من الاهتمام بمثل هذه العلاقات الإنسانية

" الحمد لله رب العالمين "

المراجع

المراجع

المراجع العربية :

- ١- أبو النجا محمد العربى (١٩٨٦): الاتصال فى الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، القاهرة.
- ٢- أحمد زكى بدوى (١٩٧٧): معجم مصطلحات العلوم الاجتماعى، مكتبة لبنان، بيروت، لبنان.
- ٣- أحمد عبد العزيز سلامة، عبد السلام عبد الغفار (١٩٧٢): علم النفس الاجتماعى، دار النهضة العربية، القاهرة.
- ٤- أحمد فؤاد عليان (٢٠٠٠): المهارات اللغوية - ماهيتها وطرائق تنميتها، ط٢، دار المسلم، الرياض، السعودية.
- ٥- أحمد ماهر (٢٠٠٦): كيف ترفع مهاراتك الإدارية فى الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، القاهرة.
- ٦- أحمد محمد الوافى، ماجدة عبد المجيد المزين (ب: ت): الإدارة وتنظيم دور الحضائنة، دار حراء، القاهرة.
- ٧- أحمد محمد موسى (٢٠٠٦): المدخل إلى الاتصال الجماهيري، دار الفجر، القاهرة.
- ٨- ادموند امدون ويندفلاندرز، ترجمة: عبد العزيز عبد الوهاب البابطين (١٩٨٦): دور المدرس فى حجرة الدراسة، عمادة شؤون المكتبات، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية.
- ٩- إسماعيل على سعد (١٩٨١): الاتصال والرأى العام مبحث فى القوة والأيدىولوجية، ط٢، دار المعرفة الجامعية، القاهرة.
- ١٠- أمال عبد السميع مليجى (٢٠٠٣): اضطرابات التواصل وعلاجها، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.
- ١١- أماني عبد الفتاح على (٢٠٠٥): أساليب الاتصال فى الأسرة وأثرها على النضج الاجتماعى للأبناء، مكتبة الطيب، القاهرة.
- ١٢- أماني عبد الفتاح، هالة فاروق (٢٠٠٦): تنمية المفاهيم والمهارات اللغوية للطفل، دار الفضيلة، القاهرة.

- ١٣- أمل خلف (٢٠٠٥): مدخل إلى رياض الأطفال، عالم الكتب، القاهرة .
- ١٤- إيمان زكى محمود (١٩٩١): برنامج مقترح لتنمية الإستعداد للقراءة لدى أطفال الروضة، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية البنات، جامعة عين شمس، القاهرة.
- ١٥- أيهاب الببلاوى (٢٠٠٥): اضطرابات التواصل، ط٢، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة.
- ١٦- بـرجون، ترجمة: عمر الخطيب (١٩٨٧): الاتصال الجماهيري، ط١، المؤسسة العربية، للدراسات والنشر، بيروت، لبنان.
- ١٧- تـهانى محمد عثمان (١٩٩٤): التفاعل الاجتماعي داخل الفصل المدرسى، وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية فى المرحلة الثانوية، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية التربية، جامعة عين شمس، القاهرة.
- ١٨- توفيق مرعى، أحمد بلقيس (١٩٨٤): علم النفس الاجتماعي، ط٢، دار الفرقان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ١٩- ثروت زكى على مكي (١٩٩٣): وسائل الاتصال الجماهيري والمشاركة السياسية فى الدول النامية، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.
- ٢٠- جاسم الحسون، حسن الخليفة (١٩٩٦): طرق تعليم اللغة العربية فى التعليم العام، جامعة عمر المختار، البيضاء، ليبيا.
- ٢١- جليل شكرى عجان (ب: ت): مشكلات الطفولة فى المجتمع المدرسى، تطبيقات تربوية، مطبعة النجاح، دمنهور، القاهرة.
- ٢٢- جيمس س. دوس، ترجمة: صالح عبد العزيز ومحمد السيد غلاب (ب: ت): الأسس العامة لنظريات التربية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.
- ٢٣- حامد عبد السلام زهران (١٩٧٧): علم نفس النمو الطفولة والمراهقة، ط٤، عالم الكتب، القاهرة.
- ٢٤- حامد عبد السلام زهران (٢٠٠٠): علم نفس النمو الاجتماعي، ط٥، عالم الكتب، القاهرة .
- ٢٥- حسنى محمد نصر (٢٠٠٨): مقدمة فى الاتصال الجماهيري المداخل والوسائل، ط٢، مكتبة الفلاح، عمان، الأردن.

- ٢٦- حسين حمدي الطوبجي (١٩٨٧): وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم، ط٨، دار القلم، الكويت.
- ٢٧- خالد عبد الله دهيش، وآخرون (٢٠٠٩): الإدارة والتخطيط التربوي (أسس نظرية وتطبيقات عملية)، مكتبة الرشد، الرياض، السعودية .
- ٢٨- دوجلاس براون، ترجمة: إبراهيم العقيد وعبد الشمري (١٩٩٤): مبادئ تعلم وتعليم اللغة، مكتب التربية العربي لدول الخليج، الرياض، السعودية.
- ٢٩- راكان عبد الكريم حبيب (٢٠٠١): مقدمة في وسائل الاتصال، مكتبة دار زهران، جدة، السعودية.
- ٣٠- راكان عبد الكريم حبيب، وآخرون (٢٠٠٤): مهارات ووسائل الاتصال، مكتبة دار جدة، السعودية.
- ٣١- رانيا محمد علي قاسم (٢٠٠٠): استخدام الكمبيوتر وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي لدى الأطفال في مرحلة ما قبل المدرسة، رسالة ماجستير، غير منشورة، معهد الدراسات النفسية والاجتماعية، جامعة عين شمس، القاهرة.
- ٣٢- ربيكا اكسفورد، ترجمة: السيد محمد دعور (١٩٩٦): استراتيجيات تعلم اللغة، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.
- ٣٣- رحيمة الطيب عيساني، وآخرون (٢٠٠٨): مدخل إلى الإعلام والاتصال، عالم الكتب الحديث، إربد، الأردن.
- ٣٤- زكريا الشريبيني (١٩٩٤): المشكلات النفسية عند الأطفال، ط١، دار الفكر العربي، القاهرة.
- ٣٥- زكريا يحيى، علياء عبد الله (١٩٨٩): مقومة في الاتصال وتكنولوجيا التعليم، ط١، العبيكان، السعودية.
- ٣٦- زينب عبد الرازق غريب (١٩٩٣): شبكة الاتصال بين أفراد الأسرة المصرية، وعلاقتها بالجو الأسري العام، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية البنات، جامعة عين شمس، القاهرة.
- ٣٧- زينب عبد الرازق غريب (٢٠٠٠): اختبار مدى فاعلية برنامج في تنمية مهارات الاتصال بالجو الأسري العام، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية البنات، جامعة عين شمس، القاهرة.

٣٨- سارة محمد رشاد حميلان (١٩٨٩): العمر الجنسي وحجم الأسرة والمستوى الاقتصادي الاجتماعي، وعلاقتها بالمشاركة الاجتماعية للأطفال ما قبل المدرسة الابتدائية، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.

٣٩- سامية محمد جابر (١٩٨٤): الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، القاهرة.

٤٠- سعد بركي المسعودي (٢٠٠٧): مهارات الاتصال، مركز النشر العلمي، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية.

٤١- سعاد محمد بهادر (٢٠٠٥): فن التعامل مع السلوك المشكل للأطفال والمراهقين، جمعية أحياء الطفولة، القاهرة.

٤٢- سلوى مبيضين (٢٠٠٣): تعليم القراءة والكتابة للأطفال، دار الفكر، عمان، الأردن.

٤٣- سليمان عبد الرحمن الحقييل (١٩٩٣): التطبيق التربوي للعلاقات الإنسانية في المجال المدرسي، ط٢، دار الشبل للنشر، اليمن.

٤٤- صالح ابو اصبع (١٩٩٥): الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، دار الفكر، عمان، الأردن.

٤٥- صالح ذياب هنري (١٩٩٥): أثر وسائل الإعلام على الطفل، دار الفكر، عمان، الأردن.

٤٦- صلاح الدين عبد العظيم (١٩٩٠): الآثار النفسية لغياب النموذج الأبوي، دراسة في عملية التنشئة الاجتماعية، رسالة دكتوراه، غير منشورة، قسم علم النفس، كلية الآداب، جامعة عين شمس، القاهرة.

٤٧- صلاح عبد الحميد مصطفى (ب: ت): الإدارة المدرسية في ضوء الفكر الإداري المعاصر، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية.

٤٨- صلاح عبد الحميد، نجاة النابه (ب: ت): الإدارة التربوية مفهومها - نظرياتها - وسائلها، دار القلم، الإمارات، دبي.

٤٩- عادل عبد الله (١٩٩١): اتجاهات نظرية في سيكولوجية نمو الطفل والمراهق، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.

- ٥٠- عادل عز الدين الأشول (١٩٨٥): علم النفس الاجتماعي، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- ٥١- عاطف عدلى العبد (١٩٧٩): دور الإذاعة الصوتية في تغير النظرة التقليدية إلى المرأة في القرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة.
- ٥٢- عبد الحافظ محمد سلامة (١٩٩٣): وسائل الاتصال وأسسها النفسية والتربوية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ٥٣- عبد العزيز محمد العقيلي (١٩٩٦): تقنيات التعليم والاتصال، ط٢، مطابع الفنية للأوقست الرياض، السعودية.
- ٥٤- عبد الله اسحاق عطار، إحسان محمد كشاره (١٩٩٧): وسائل الاتصال التعليمية، كلية المعلمين، جامعة أم القرى، ط١، مكة، السعودية.
- ٥٥- عبد الله الطويرقي (١٩٩٣): علم الاتصال المعاصر، دراسة في الأنماط، والمفاهيم، وعالم الوسيلة الإعلانية في المجتمع السعودي، ط٢، دار زهران، جدة، السعودية.
- ٥٦- عصام سليمان موسى (١٩٨٦): المدخل في الاتصال الجماهيري، مكتبة الكنانى، إربد، الأردن.
- ٥٧- علاء الدين احمد كفاقي، وآخرون (٢٠٠٣): مهارات الاتصال والتفاعل في عمليتي التعليم والتعلم، دار الفكر، عمان، الأردن.
- ٥٨- علاء الدين كفاقي (١٩٨٦): المحك الإسلامي للسلوك السوي، المجلة التربوية، كلية التربية، جامعة الكويت، الكويت.
- ٥٩- عمر عبد الرحيم نصر الله (٢٠٠١): مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، ط١، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- ٦٠- فؤاد البهي (١٩٨١): علم النفس الاجتماعي، دار الفكر العربي، القاهرة.
- ٦١- فؤاد عبد المنعم البكري (١٩٩٦): دور الاتصال المباشر في تنمية الوعي الاجتماعي، دراسة ميدانية للنشاط الاتصالي للجمعيات الثقافية والعلمية في مصر، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة.
- ٦٢- فاروق عبده فليح، السيد محمد عبد المجيد (٢٠٠٣): الطفل العربي الواقع والطموح، دار المسيرة، عمان، الأردن.

- ٦٣- كريمان بدير (٢٠٠٩): برامج التدخل المبكر في الطفولة، عالم الكتب، القاهرة.
- ٦٤- كريمان بدير، إميلي صادق (٢٠٠٠): تنمية المهارات اللغوية للطفل، عالم الكتب، القاهرة.
- ٦٥- لبنان هاتف الشامي (٢٠٠١): العلاقات العامة المبادئ والأسس العلمية، دار اليازوري، عمان، الأردن.
- ٦٦- مجدى عزيز إبراهيم، محمد عبد الحليم حسب الله (٢٠٠٢): التفاعل الصفى مفهومه - تحليله - مهاراته، عالم الكتب، القاهرة.
- ٦٧- محمد المرصفى (١٩٨٢): من المبادئ التربوية فى الإسلام، عالم المعرفة، جدة، السعودية.
- ٦٨- محمد الهادى عفيفى (١٩٧٨): فى أصول التربية الأصول الفلسفية للتربية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- ٦٩- محمد جميل منصور، فاروق سيد عبد السلام (١٩٨٠): النمو من الطفولة إلى المراهقة، مكتبة تهامة، جدة، السعودية.
- ٧٠- محمد سيد فهمى، هناء حافظ بدوى (١٩٩١): تكنولوجيا الاتصال والخدمة الاجتماعية، دار الطباعة الحرة، الإسكندرية، القاهرة.
- ٧١- محمد عبد الغنى حسن (١٩٩٦): مهارات الاتصال فى الاستماع والحديث، ط٢، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة.
- ٧٢- محمد كامل عبد الحميد (١٩٩٦): نموذج مقترح لتنمية مهارات الاتصال فى مجال الأعمال لدى طلاب المدارس الثانوية التجارية، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية التربية، جامعة طنطا، القاهرة.
- ٧٣- محمد متولى قنديل، رمضان مسعد (٢٠٠٥): مهارات التواصل بين المدرسة والبيت، دار الفكر العربى، القاهرة.
- ٧٤- محمود عودة (١٩٩٦): أساليب الاتصال والتغير الاجتماعى، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، القاهرة.
- ٧٥- مختار حمزة (١٩٧٩): أسس علم النفس الاجتماعى، دار المجمع العلمى، جدة، السعودية.
- ٧٦- مصرى حنورة، محيى الدين احمد حسين (١٩٨٦): ديناميات الجماعة، دراسة سلوك الجماعات الصغيرة، ط١، دار المعارف، القاهرة.

- ٧٧- مصطفى فهمى (ب: ت): سيكولوجية الطفولة والمراهقة، مكتبة مصر، القاهرة.
- ٧٨- منى محمد جاد، وآخرون (٢٠٠٦): إدارة رياض الأطفال بين النظرية والتطبيق، دار الفكر، عمان، الأردن.
- ٧٩- منيرة احمد حلمى (١٩٧٨): التفاعل الاجتماعى، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- ٨٠- مها صلاح الدين محمد (١٩٩٨): استخدام برنامج إرشادى لزيادة وعى الوالدين بكيفية رعاية طفلهما الكفيف، رسالة دكتوراه، غير منشورة، معهد الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس، القاهرة.
- ٨١- نبيلة طاهر على التونسى (٢٠٠١): أثر برنامج مقترح فى تنمية بعض مهارات الاتصال الشفهي فى اللغة العربية لدى تلميذات المرحلة الابتدائية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية.
- ٨٢- نوال سعد الطويرقى (٢٠٠٢): العلاقات الإنسانية فى السيرة النبوية وتطبيقاتها، دار الأندلس الخضراء، جدة، السعودية.
- ٨٣- هالة منصور (٢٠٠٠): الاتصال الفعال مفاهيمه وأساليبه ومهاراته، المكتبة الجامعية بالأزريطة، الإسكندرية، القاهرة.
- ٨٤- هدى محمود الناشف (١٩٩٩): إعداد الطفل العربى للقراءة والكتابة، دار الفكر العربى، القاهرة.
- ٨٥- وليد فتح الله بركات (١٩٩١): الاتصال مفهومه وعناصره، مجلة النيل، العدد (٤٧)، الهيئة العامة للاستعلامات، القاهرة.
- ٨٦- وليد وادى النيل مسعد (٢٠٠٠): علاقة الاتصال الشخصى بين المراهقين باكتساب المعرفة من الصحف، رسالة ماجستير، غير منشورة، معهد الدراسات العليا للطفولة، قسم الإعلام وثقافة الطفل، جامعة عين شمس، القاهرة.
- ٨٧- يسرى سعيد حسنين (١٩٩١): تقويم أساليب الاتصال فى الخدمة الاجتماعية، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، فرع الفيوم، جامعة القاهرة.

- ٨٨- يعقوب حسين نشوان، جميل عمر نشوان (٢٠٠٤): السلوك التنظيمي في الإدارة والإشراف التربوي، ط٢، دار الفرقان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ٨٩- يوسف إبراهيم نبراوي (١٩٩٣): الإدارة المدرسية الحديثة، مكتبة الفلاح، الكويت.
- ٩٠- يوسف قطامي، نايفة قطامي (٢٠٠٢): إدارة الصفوف (الأسس السيكولوجية)، دار الفكر، عمان، الأردن.

المراجع الأجنبية :

- 91- Adler, Ronald B. Lawrence B. Rosenfeld and Neil Towne, (1995): Inter play the process of inter personal communication. Sixth edition. Harcourt Brace college publishers. P. 9.
- 92- Aenuine Merrian, Webster, (1986): Ninth New Collegiate Dictionary, publisher Springfield, Massachusetts, U.S.A.
- 93- Berger, C. E., (1982): Uncertainty, in interpersonal relation, London, Edward Arnold company, P.P. 1: 12.
- 94- Dan Nimo, (1978): Political communication and public opinion, in America santa- Monica, P. 4.
- 95- Dimbleby, Richard and Graeme Burton (1998): More than word An introduction to communication Rout ledge, New York, P. 35.
- 96- Frank Carlee E. X., Dance and carlee, Larson, (1972): Speech communication concepts and Behavior, New York Holt, Rinehart and Winston, inc., P. 10.
- 97- Lindgren, H. C. (1973): An introduction to Social Psychology, New York, Wiley.
- 98- Myers, G. E., (1985): The Dynamics of human communication, New York, Book Company Inc.
- 99- Noel, & Rita Tinms, (1982): Dictionary of Social welfare, rout ledge & Kegan Paul Ltd, London, Boston, Melbourne and Henley, P. 35.

- 100- Pearson, J. C. and P. E. Nelson (1997): An introduction to Human communication, Boston, Massachusetts: McGraw Hill.
- 101- Peter Hartley, (1993): Inter personal communication, London Ard, New York: Aoutledge., P. 5.
- 102- Rubin, Kenneth, (1982): Peer relation ships and nocial skills in child hoop, New York, Heidelberg berun.
- 103- Wilbur Schramm and Donald F.; Roberts, (1978): The Process and effects of mass communication, Revised Edition curbana, university of Illinois Press, P. 12.
- 104- Wilbur Schramm, (1971): The Process and effects of mass communication, Urbana, University of Illinois Press, P. 9.
- 105- Worchel, S. & Cooper J., (1979): Psychology (Revised Ed.), The Dorsey Press, Home wood Illinois Understanding Social Psychology, New York.